

**PROYECTO DE GRADO: DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA PARA LA
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE Y DEMÁS PARTES INTERESADAS**

**CAROLINA GIRALDO RAMÍREZ
JENIFFER CARDONA CASTRO**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN
TÉCNICA
ARMENIA, QUINDIO
2020**

**PROYECTO DE GRADO: DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA PARA LA
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE Y DEMÁS PARTES INTERESADAS**

**CAROLINA GIRALDO RAMÍREZ
JENIFFER CARDONA CASTRO**

Trabajo de Grado

**Director:
Msc. John Edward Herrera Quintero**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN
TÉCNICA
ARMENIA, QUINDIO
2020**

Nota de aceptación:

Firma del presidente de jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Armenia, (04/02/2020)

Texto de la dedicatoria

Este trabajo de grado está dedicado a nuestra familia por su apoyo incondicional, a nuestro equipo de estudio por sus valiosos aportes los cuales fueron fundamentales para enriquecer nuestra preparación profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestro entorno familiar quienes siempre nos apoyaron, con su valioso tiempo y dedicación para el desarrollo de este proyecto.

A las Universidad Tecnológica de Pereira y la Universidad Gran Colombia (Armenia), las cuales nos permitieron formarnos en tan importante Especialización, gracias al convenio formalizado entre estas.

Al equipo de docentes, directivos, administrativos y servicios generales, quienes aportaron apoyo incondicional en el transcurso de la Especialización.

Al Ingeniero Carlos Humberto Carvajal por su gran compromiso, disponibilidad de tiempo, carisma y compartir sus conocimientos.

Al Ingeniero John Edward Herrera por su asesoría, tiempo, entrega y dedicación en el desarrollo de este proyecto.

A nuestros compañeros de cohorte por el entusiasmo y aportes brindados durante en los períodos académicos.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. PROBLEMA.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3. ÁRBOL DEL PROBLEMA.....	18
1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	20
3. ALCANCE.....	22
4. OBJETIVOS.....	23
4.1. OBJETIVO GENERAL	23
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
4.3. ÁRBOL DE SOLUCIONES.....	24
4.4. MATRIZ DE OBJETIVOS, CONCEPTOS, VARIABLES E INDICADORES 25	25
5. MARCO REFERENCIAL	34
5.1 MARCO DE ANTECEDENTES.....	34
5.2 MARCO INSTITUCIONAL	40
5.2.1 MISIÓN INSTITUCIONAL.....	42
5.2.2 VISIÓN Y SLOGAN INSTITUCIONAL	42
5.2.3 SÍMBOLOS INSTITUCIONALES	43
5.2.4 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	44
5.2.5 VALORES INSTITUCIONALES.....	45
5.2.6 EDUCACIÓN DE CALIDAD	45
5.2.7 POLÍTICA DE CALIDAD	45
5.2.8 POLÍTICA INSTITUCIONAL	45
5.3 MARCO TEÓRICO	46
5.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS	57
5.5. MARCO NORMATIVO.....	60
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	63
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	63

6.2.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	63
6.3.	ETAPAS DEL TRABAJO.....	63
6.4.	FUENTES DE INFORMACIÓN	64
7.	RESULTADOS	66
7.1.	Diagnóstico a la metodología existente para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en la institución educativa, considerando los requisitos legales.	66
7.2.	Diseño de la herramienta para la aplicación de una metodología en la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.	79
7.3.	Diseño del proceso para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas que aporte a la mejora continua.	98
8.	CONCLUSIONES	118
9.	RECOMENDACIONES	122
	BIBLIOGRAFIA	123
	ANEXOS.....	128

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de objetivos, conceptos, variables e indicadores	25
Tabla 2. Cuestionario SERVQUAL	53
Tabla 3. Marco Normativo	60
Tabla 4. Etapas del trabajo.....	63
Tabla 5. Escala de calificación del diagnóstico.....	67
Tabla 6. Resultados del diagnóstico por parte interesada.....	67
Tabla 7. Consolidado de resultados	69
Tabla 8. Lista de chequeo ISO 10002:2018	98
Tabla 9. Lista de chequeo ISO 10004:2019	104

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Árbol del problema.....	18
Ilustración 2. Árbol de soluciones.....	24
Ilustración 3. Escudo IE Santa Teresa de Jesús.....	43
Ilustración 4. Organigrama institucional	44
Ilustración 5. Medición del desempeño de una organización	50
Ilustración 6. Plan de análisis.....	64
Ilustración 7. Gráfico de resultados del diagnóstico	69
Ilustración 8. . Metodología diseñada para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas	109
Ilustración 9. Registro del tratamiento de quejas	110
Ilustración 10. Instructivo para el diligenciamiento del registro	111
Ilustración 11. Formato para la tabulación de datos.....	112
Ilustración 12. Formato para recomendaciones	113
Ilustración 13. Consolidado de resultados	113
Ilustración 14. Gráfica de resultados.....	114
Ilustración 15. Formato de plan de acción	116
Ilustración 16. Instructivo para el diligenciamiento del plan de acción	117

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Diagnóstico de la metodología aplicada en la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas	78
Anexo B. Formulación de preguntas de encuestas.....	79
Anexo C. Procedimiento para el tratamiento de las quejas.....	109
Anexo D. Procedimiento para la evaluación de la percepción del cliente y demás partes interesadas	109
Anexo E. Formato para el registro del tratamiento de quejas	109
Anexo F. Formato para la tabulación de datos de encuestas	112
Anexo G. Formato de plan de acción	115

RESUMEN

Las instituciones educativas del sector público han realizado grandes esfuerzos en la mejora continua de sus procesos, para brindar un mejor servicio educativo de calidad, que a su vez les permita lograr mayor eficiencia, minimizando tiempo y costos.

Aunque estas cuentan con material de apoyo como la GTC 200 para la implementación de normas ISO en establecimientos de educación formal, el costo de implementación es alto y no se logra la eficacia en la generación de la cultura de la calidad con el personal por su resistencia al cambio y falta de conocimiento sobre el verdadero objetivo un sistema de gestión de la calidad.

Después de analizar el contexto y la situación actual de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús, se pudo concluir que requerían fortalecer la evaluación del nivel de satisfacción de las partes interesadas y el tratamiento de las quejas, para mejorar el servicio al cliente, requisitos que se establecen a través de las NTC ISO 10002:2018 y 10004:2019; lo que permitirá que sea una Institución más competitiva con enfoque al cliente y podría ser ejemplo como prueba piloto entre las demás instituciones oficiales de la ciudad.

En presente proyecto sobre “Diseño de una metodología para la retroalimentación del cliente y demás interesadas” se realizó un diagnóstico inicial a través de la revisión de los documentos aplicados y entrevista con el personal que se encontraba laborando en la Institución. Adicionalmente, se aplicaron listas de chequeo de ambas normas, lo que permitió diseñar los procedimientos y formatos de apoyo para el tratamiento de las quejas y la evaluación de la percepción del cliente y demás partes interesadas, para garantizar un servicio de calidad con enfoque en la retroalimentación eficaz.

ABSTRACT

The public sector educational institutions have made great efforts in the continuous improvement of their processes, to provide a better quality educational service, which in turn allows them to achieve greater efficiency, minimizing time and costs.

Although these have support material such as the GTC 200 for the implementation of ISO standards in formal education establishments, the cost of implementation is high and the efficiency in the generation of the quality culture with the staff is not achieved due to its resistance to change and lack of knowledge about the true objective of a quality management system.

After analyzing the context and the current situation of the Santa Teresa de Jesus Educational Institution, it was concluded that they required strengthening the evaluation of the level of satisfaction of the interested parts and the treatment of complaints, to improve customer service, requirements that they are established through the NTC ISO 10002:2018 and 10004:2019; This will allow it to be a more competitive institution with a customer focus and could be an example as a pilot test among the other official institutions of the city.

In this project on "Design of a methodology for the feedback of the client and other interested parts" an initial diagnosis was made through the review of the documents applied and interview with the staff that was working in the Institution. Additionally, checklists of both standards were applied, which allowed to design the procedures and support formats for the treatment of complaints and the evaluation of the perception of the customer and other interested parts, to guarantee a quality service with a focus on effective feedback.

INTRODUCCIÓN

La Institución Educativa SANTA TERESA DE JESÚS ha prestado sus servicios durante 110 años, siendo el primer colegio en formación académica; inicialmente se conocía como “OFICIAL DE SEÑORITAS”, por un lapso de 44 años. En 1953, las niñas ya señoritas y en grado 6º de Bachillerato, al portar de finalizar su segundo ciclo de aprendizaje, hacen que se gestione la Aprobación del Colegio para efectos de Graduación; es en este momento que recibe el grandioso nombre de “SANTA TERESA DE JESÚS”, la Doctora de Ávila, la llamada por el Papa GREGORIO XV, “MAESTRA DE LOS SABIOS”.

Desde el año 2014 ofrece en las tres sedes: Santa Teresa, La Florida, Ciudad Armenia la Jornada Única en todos los niveles y educación para adultos (sábados), con períodos de clase de 60 minutos. Desde el año 2017, no se ofrece programa para adultos (sabatinos)

En estos momentos la institución tiene las mismas sedes, atendiendo una población matriculada de 1.000 estudiantes, cuenta con 32 grupos ofreciendo Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria, Media Académica con Énfasis en Humanidades: español e inglés y Media Técnica en convenio con el SENA. Cuenta con 50 docentes, dos orientadoras, una docente de aula de apoyo, tres directivos docentes y ocho administrativos.

En su Proyecto Educativo plantea como meta la formación de capacidades, habilidades y conocimientos en el estudiante, que le permitan construir su identidad y adquirir hábitos de convivencia democrática, respeto mutuo, participación responsable en las diversas actividades e instancias sociales que posibiliten el ejercicio de sus derechos y libertades sociales.

Esta meta se constituye como la razón para que la Institución se prepare hacia un mejoramiento continuo de cada uno de los procesos que planea, dinamiza, ejecuta y evalúa, desde su concepción participativa.

El proyecto busca dar respuesta adecuada a las exigencias del presente y trata de una manera ambiciosa, de proyectar a los jóvenes hacia una sociedad futura en la que la información y los conocimientos serán relevantes en la medida en que tengan capacidad para ordenarlos críticamente, darles sentido, y generar actitudes y hábitos para adaptarse a situaciones nuevas y consolidar valores individuales y colectivos.

Para cumplir con el objetivo del proyecto, es importante que se consideren las opiniones de los estudiantes y demás partes interesadas de la comunidad educativa. Aunque se cuenta con normatividad para la atención al ciudadano en quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, algunas instituciones educativas

oficiales no le han dado la importancia que tiene dicha norma, al no implementar una retroalimentación eficaz que permita tratar las quejas como una oportunidad para mejorar los servicios y procesos al interior de la Institución.

Para lo anterior, podría aplicarse la NTC ISO 10002 :2018 como guía para el diseño y futura implementación de un sistema de gestión de reclamaciones, que permita identificar y eliminar las causas de las quejas y reclamos que se presentan constantemente hasta conseguir la satisfacción total, implementando controles para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.

La Institución debe enfocarse hacia la satisfacción del cliente de forma proactiva, dando respuesta inmediata a las inconformidades presentadas durante la prestación del servicio y generando acciones correctivas que permitan prevenir la insatisfacción futura.

Es importante destacar que la calidad promueve una cultura de comportamientos y procesos que permiten proporcionar valor al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas. Podrían encontrarse muchas definiciones para el término “calidad”, pero esta descripción se enfoca en lo esencial para lograr un sistema de gestión exitoso que es la generación de cultura.

También se puede tomar como guía la NTC ISO 10004:2019, la cual proporciona procesos efectivos para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. Además de la medición, la implementación de este sistema permite conocer las fortalezas y debilidades de la Institución para definir estrategias de mejora continua.

Para el diseño de los procedimientos se toma como guía las Normas Técnicas colombianas en mención, aplicando numeral por numeral para lograr el ciclo PHVA completo.

Asimismo, se tuvo en cuenta la revisión del instrumento de autoevaluación institucional, concluyendo que este no arrojaba datos que permitieran conocer la percepción de servicio al cliente para la toma de decisiones por parte de la Institución. Lo que permitió diseñar modelos de encuesta por cada parte interesada con el fin de evaluar su satisfacción y analizar los resultados por cada pregunta, se aplicó un pilotaje que permitió mejorar dicha encuesta en sus niveles de calificación.

Por último, se recomendó la implementación del diseño de la metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en la Institución, el cual le permitirá aplicar el ciclo PHVA al contar además con instrumentos para la mejora continua como auditorías internas, revisiones por la Rectoría, la planificación y seguimiento a las acciones correctivas, las cuales se pueden detectar de manera oportuna tratándolas hasta lograr la eficacia y satisfacción del cliente.

1. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dirigir una Institución Educativa implica tener un modelo educativo interesante para los padres de familia, académicamente diferenciado de las demás instituciones, y además exige sea manejada como una empresa con buenos estándares de competitividad y administración y, primordialmente, los valores inculcados:

Las organizaciones escolares deberían ser promotoras de inculcar, promover y desarrollar valores en los estudiantes, imaginemos una espiral en donde desde el primer año de preescolar hasta el último de la universidad, los alumnos han estado sujetos a un trabajo constante de promoción de valores, entonces cuando estos individuos se incorporen a la vida laboral, las empresas se verán enriquecidas no solo por la fuerza laboral, sino por el capital intelectual que posean.¹

Otro aspecto intrínseco en la educación es el servicio que, en su esencia intangible, genera dificultad en la medición de la percepción de los clientes al involucrar no sólo los aspectos que las organizaciones brindan en la prestación del servicio, sino la expectativa subjetiva que presenta el cliente. Para las Instituciones Educativas se han convertido en una necesidad iniciar con la medición de la satisfacción de los estudiantes, porque el cambio generacional exige un reto de innovación en la prestación del servicio con el propósito de mantener activo el interés en la educación. En el caso de las instituciones de Educación Superior, se ha producido un mayor avance en el establecimiento de modelos de evaluación donde Duque y Gómez² identifican las dimensiones para evaluar la calidad percibida, las brechas que influyen en la calidad del servicio y se pueden contemplar metodologías existentes como el SERVQUAL para adecuarla a las necesidades específicas de la Institución.

Se ha evidenciado que un avance notorio del servicio, como principal impulsor de las empresas, ha propiciado el desarrollo de una economía de servicio. Diversos ejemplos en el mundo demuestran que quienes se han enfocado en el servicio y han aplicado adecuadamente sus nuevos estándares, han triunfado frente a sus competidores. Para las instituciones educativas oficiales, debería impulsarse la

¹ HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, Carlos, El servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las Empresas de servicios: caso de las organizaciones escolares particulares. Disponible en <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/02CA201401.pdf>

² DUQUE OLIVA, Edison Jair y GÓMEZ, Yaneth Diosa. Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. *En: Suma de negocios*. 2014; 5 (12): 180-191. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400>

atención y el servicio a los usuarios; actualmente solo miden los estándares de calidad y cobertura, lo que conlleva a competir entre las diferentes instituciones educativas oficiales debido a las estrategias e innovaciones que ofrecen, pero entre las cuales a veces dejan a un lado la prestación de un buen servicio y atención a toda una comunidad educativa: Debería existir, además de academia, ese mismo principio impulsor del servicio y atención al cliente. Se puede observar que en las empresas de servicios la conforman los ejecutivos intermedios, pues ellos son quienes dirigen de cerca a los empleados y, sin embargo, son también quienes menos ayuda han recibido para lograr los comportamientos y desempeños idóneos de sus subordinados. En las instituciones educativas el servicio es brindado por los auxiliares y mandos intermedios quienes no siempre conocen los procesos y protocolos que se deben seguir.

Comprendiendo la necesidad de cambio en la percepción de la prestación del servicio en las instituciones educativas, se identifica la complejidad que surge en el cambio de conciencia de la comunidad educativa como menciona Sánchez³ al tener que comprender inicialmente al ser humano desde su esencia natural hasta su interacción con los demás, al interior de un entorno específico y su forma de actuar frente al que lo rodea. Es un proceso que enmarca complejidad pero que, después de comprendido, planificado y de haberlo llevado al siguiente paso de la práctica, permite la mejora de la gestión educativa. Es importante en este punto, tener la claridad en el concepto de comprensión, donde se requiere el entendimiento de la gestión educativa desde su realidad, principios, visión total y gestión del cambio necesario para la innovación. Precisamente, esta última hace parte del reto actual para las instituciones educativas, en el cual deben empezar a modificar sus prácticas con mayor enfoque en la innovación para la creación de nuevas soluciones que permitan mejorar la prestación de sus servicios y la satisfacción de las partes interesadas, especialmente la de los estudiantes, quienes reciben y perciben directamente el servicio.

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús ubicada en la ciudad de Armenia, cuenta con diferentes servicios educativos y administrativos que requieren de seguimiento de las partes interesadas -estudiantes, padres de familia, personal docente y administrativos, egresados, Secretaria de Educación, proveedores, entidades de control y entidades público-privadas- por medio de herramientas que permitan manifestar sus inconformidades, inquietudes, sugerencias, satisfacciones y felicitaciones frente al servicio brindado. Para determinar el diseño de una metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas, contribuyendo a la mejora continua en la prestación de sus servicios.

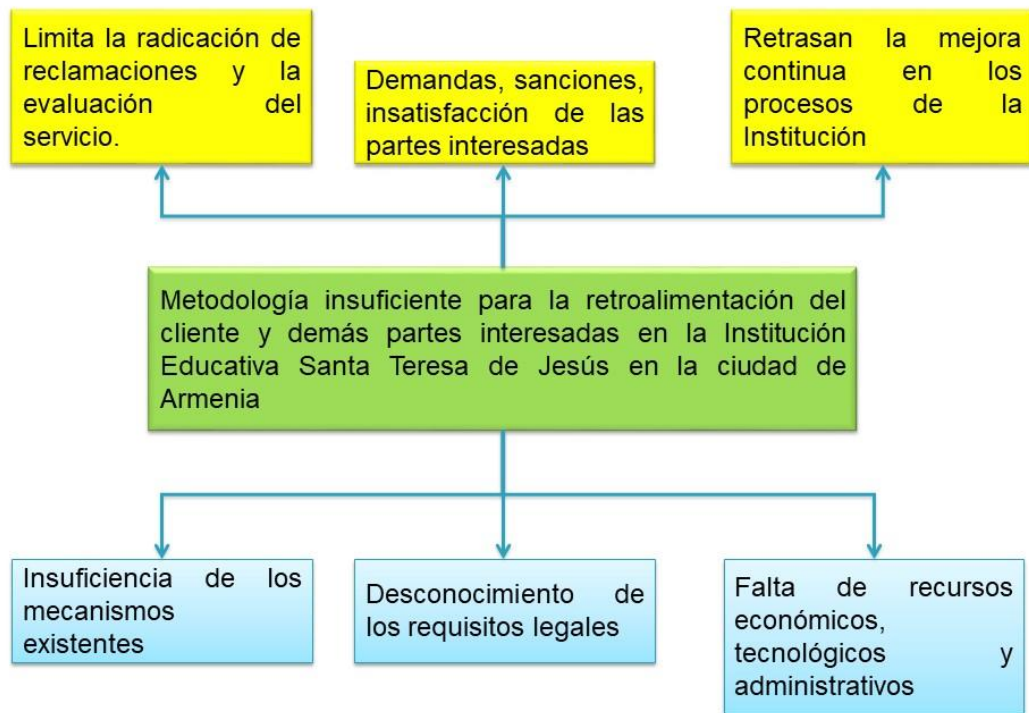
³ SÁNCHEZ BUITRAGO, Jorge Oswaldo. La resignificación: un método para transformar las prácticas de gestión en las instituciones educativas. 2009. Disponible en <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/98>

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús en la ciudad de Armenia?

1.3. ÁRBOL DEL PROBLEMA

Ilustración 1. Árbol del problema



Fuente: Autores

1.4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuál es el comportamiento de la metodología existente para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús en la ciudad de Armenia?
- ¿Cuáles herramientas deberían aplicarse para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús?
- ¿Cuál sería el proceso para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas que aporte a la mejora continua de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús?

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Se reconoce la evolución de la formación en información y documentación desde los inicios de la creación sistemática de las organizaciones públicas hasta nuestros días; enfatizando en las últimas décadas para mejorar la historia. Seguidamente se presentan retos y propuestas de acción para documentar y sistematizar de manera clara y eficiente la información y demás documentos que hagan parte de la misión, visión y los objetivos estratégicos de las organizaciones, además de cuidar el buen nombre como Institución Educativa, posesionando al estudiante como cliente principal. Se puede observar que se han ido articulando adecuadamente los niveles de formación con realismo y en el marco de una formación como proyecto de vida; al igual que reconstruir y perseguir la interdisciplinariedad en el diseño de los procesos aplicados al quehacer diario de las Instituciones Educativas. Además, se ha evolucionado en la formación tecnológica de acuerdo a los cambios sociales y al perfil del alumnado, los mismos que el cuidado la calidad operativa y al abordaje de métodos educativos desde la evidencia que se ha tratado de documentar, buscando siempre la mejora continua.

Este proyecto del diseño de una metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas -estudiantes, padres de familia, personal docente y administrativo, egresados, proveedores, Secretaría de Educación, entidades de control y entidades público-privadas de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús ubicada en la ciudad de Armenia. Es relevante desde el punto de vista de la planeación y del aprendizaje, porque se puede implementar en la institución para evaluar y obtener resultados que, a partir de su análisis, contribuyan a desarrollar planes de mejoramiento, para ser más competitiva e innovadora en sus procesos académicos y administrativos, logrando mayor posicionamiento por la calidad y el enfoque del servicio al usuario.

Para lograr este enfoque del servicio se deben identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y entregar resultados satisfactorios deseados de mejor forma a cómo lo haría la competencia. Así, los usuarios tomarán la decisión de escoger la institución y vincularse durante su ciclo académico, pero no se puede olvidar la evaluación de su percepción porque es el punto de partida para la mejora continua en la prestación del servicio. Considerando que toda investigación y posterior análisis de resultados se aplica en base a una metodología, Enríquez y Cañedo⁴ ejemplifican que se deben tener claras las herramientas a utilizar y la población objeto de estudio, además, se deben clasificar los niveles de clientes y el efecto de su percepción sobre el servicio. Finalmente, con estos resultados, se pueden identificar los atributos que el usuario necesita y espera, y los que agregan

⁴ ENRÍQUEZ, SERANTES, Alex y CAÑEDO, CRESPO, Alicia, A. Las percepciones del cliente, una brújula en el mejoramiento continuo. 2013. En: Tono Revista Técnica de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A.

valor, para brindar un mayor enfoque al que presente mayor importancia para ellos. La medición de la percepción del usuario, que puede incluir, además de las encuestas de satisfacción, el tratamiento de las quejas, se debe convertir en el punto clave de análisis de la institución con el propósito de lograr la permanencia en el mercado.

Para planificar la calidad en las organizaciones de cualquier tipo se deben identificar los requisitos de las partes interesadas y conocer su entorno interno y externo. La calidad en las Instituciones Educativas debe ser tomada desde este mismo enfoque de contexto, al ser insuficiente la autoevaluación y demás exigencias de los entes gubernamentales como el Ministerio de Educación, para la mejora en la prestación del servicio, pues no involucra de forma acertada a las demás partes interesadas como los padres de familia, el sector productivo, las entidades con las que se realizan convenios interinstitucionales y la comunidad en general. Así como no es viable la medición del nivel educativo de todos los estudiantes de un país con el mismo tipo de evaluación cuantitativa, definitivamente no es viable medir todas las Instituciones Educativas del país bajo los mismos criterios, que si bien contribuyen a estandarizar y realizar una medición nacional, no permite el enfoque en las singularidades de la población educativa y las necesidades del entorno específico de cada región, afirmación que confirman Avendaño, Paz y Parada⁵ evidenciando que las mayores dificultades de las Instituciones Educativas para garantizar su calidad educativa son las dimensiones de sistema estratégico, la poca participación de los actores educativos en los procesos de evaluación institucional, y la definición de procesos pedagógicos adecuados para la población educativa actual.

Considerando la norma ISO 10002:2018, como una guía que indica directrices y que puede utilizarse para establecer procedimientos de una organización relativos a la gestión de reclamaciones, además permite incrementar el grado de satisfacción ante la resolución de problemas planteados por el usuario. Por lo anterior, esta guía sirve para el diseño e implementación de reclamaciones en la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús ubicada en la ciudad de Armenia, de carácter público, brindando a las partes interesadas que requieren de los servicios y atención en la solicitud de diferentes trámites y servicios que presta la institución. La idea es convertir las reclamaciones en uno de los elementos de entrada para los procesos de mejora continua y ser modelo en este proceso para las demás instituciones educativas de carácter oficial de la ciudad de Armenia.

⁵ AVENDAÑO CASTRO, William N., PAZ MONTES, Luisa Stella y PARADA TRUILLO, Abad D. Estudio de los factores de calidad educativa en diferentes instituciones educativas de Cúcuta. Disponible en <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/view/8031/9732>

3. ALCANCE

Inicia con la presentación de la propuesta, diagnóstico para la recolección de la información con su respectivo análisis, el diseño de una metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en los servicios directivo, académico y administrativo, finalizando con su difusión y entrega a la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús ubicada en la ciudad de Armenia.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas, de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús, ubicada en la ciudad de Armenia, durante el segundo semestre del 2019.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico a la metodología existente para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en la institución educativa, considerando los requisitos legales.
- Diseñar las herramientas necesarias para aplicar una metodología en la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- Diseñar el proceso para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas que aporte a la mejora continua de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús, en la ciudad de Armenia.

4.3. ÁRBOL DE SOLUCIONES

Ilustración 2. Árbol de soluciones



Fuente: Autoras

4.4. MATRIZ DE OBJETIVOS, CONCEPTOS, VARIABLES E INDICADORES

Tabla 1. Matriz de objetivos, conceptos, variables e indicadores

Objetivo Específico 1:	Realizar el diagnóstico a la metodología existente para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en la institución educativa, considerando los requisitos legales.					
Conceptos	Definición	Variables	Definición	Categorías	Definición	Indicadores
Diagnóstico	Identificar mediante observación y análisis de datos, el estado de cumplimiento de la institución frente a ciertos requisitos.	Calificación	Dar valor cuantitativo o cualitativo a una pregunta, según una escala determinada.	Escala Likert	Escala psicométrica utilizada para evaluar cuestionarios.	% de cumplimiento de diagnóstico inicial
Metodología	Conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican para lograr un objetivo esperado.	Método	Modo de decir o hacer con orden por medio de estrategias y herramientas.	Herramienta	Conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.	Número de metodologías definidas.
Requisitos legales	Se les llama requisitos legales a aquellas condiciones, impuestas por ley, que deban ser cumplidas por el proyecto, ya sea en la ejecución del proyecto como tal o en la funcionalidad provista por el sistema terminado. Los requisitos legales nacen de las leyes vigentes y que apliquen a nuestro proyecto de desarrollado ya sea por su naturaleza o por la jurisdicción bajo la cual se encuentra nuestra empresa.	Constitución política de 1991	Carta magna de Colombia.	Artículo 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1581 de 2012	Ley Estatutaria, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Ley 1581 de 2012	Objeto, Ámbito De Aplicación Y Definiciones	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1437 de 2011	Ley Estatutaria, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Artículo 4o.	Principios para el tratamiento de datos personales.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012	Decreto 1377 de 2013	Disposiciones Generales	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1712 de 2014	Transparencia y Acceso a la Información	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	% de cumplimiento de los requisitos legales.

Conceptos	Definición	Variables	Definición	Categorías	Definición	Indicadores
		Ley 1474 de 2011.	Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Decreto 1649 de 2014	Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1755 de 2015	Derecho fundamental de petición.	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Artículo 14	Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Artículo 15	Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este Código.	% de cumplimiento de los requisitos legales.

Conceptos	Definición	Variables	Definición	Categorías	Definición	Indicadores
		Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Artículo 16.	Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en las que fundamenta su petición. 5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Artículo 17.	Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Artículo 18.	Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.	% de cumplimiento de los requisitos legales.

Conceptos	Definición	Variables	Definición	Categorías	Definición	Indicadores
		Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Artículo 19.	Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Artículo 20.	Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Artículo 21.	Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Artículo 22.	Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	Artículo 30.	Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.	% de cumplimiento de los requisitos legales.
		Ministerio de Educación Nacional de Colombia, Guía No 34	Guía para el mejoramiento institucional de la autoevaluación al plan de mejoramiento	Segunda Parte. Ruta para el mejoramiento Institucional	Establece los parámetros para autoevaluar la Institución	% de cumplimiento de los requisitos legales.

Conceptos	Definición	Variables	Definición	Categorías	Definición	Indicadores
		NTC ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos	Todos los numerales de la Guía.	Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización: a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	% de cumplimiento de los requisitos de la norma
		NTC ISO 9000:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario	Todos los numerales de la Guía	Proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para el sistema de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC	% de cumplimiento de los requisitos de la norma
		NTC ISO 10004:2019	Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el seguimiento y la medición	Todos los numerales de la Guía	Esta Norma Internacional proporciona orientación al definir e implementar procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.	
		NTC: ISO 10002:2018	Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones	Todos los numerales de la Guía.	Orientación a las organizaciones para diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales.	% de cumplimiento de los requisitos de la norma
Requisitos institucionales	Normatividad establecida por la institución educativa Santa Teresa de Jesús	Proyecto Educativo Institucional (P.E.I)	El Proyecto Educativo Institucional (PEI) es el enunciado general que concreta la misión y la enlaza con el plan de desarrollo institucional; es decir, enuncia los planos fundamentales de acción institucional a través de los que se realiza la misión y se le da sentido a la planeación a corto, mediano y largo plazo.	Capítulo 13. Evaluación de Procesos Institucionales	Es el punto de referencia para tomar decisiones que afectan la intervención educativa, permite la mejora del proyecto y la adopción de ajustes, refuerzos educativos, adaptación curricular de manera oportuna y objetiva. Se evalúan los siguientes componentes. 1. Administrativo y Financiero 2. Directivo 3. Académico 4. Comunitario.	% de cumplimiento de componentes evaluados

Objetivo Específico 2:	Diseñar las herramientas necesarias para aplicar una metodología en la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.					
Conceptos	Definición	Variables	Definición	Categorías	Definición	Indicadores
Herramienta	Conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.	Documentos y registros	Documentos que apoyan la gestión de un proceso, para demostrar el cumplimiento del mismo	Encuesta	Serie de preguntas para conocer la opinión y reunir datos de las partes interesadas sobre un asunto.	Número de encuestas diseñadas.
Metodología	Conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican para lograr un objetivo esperado.	Método	Modo de decir o hacer con orden por medio de estrategias y herramientas.	Herramienta	Conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.	Número de metodologías definidas.
Retroalimentación	Efecto retroactivo de un proceso sobre la fuente que lo origina. Conocer la percepción de las partes interesadas para la mejora continua del proceso.	Medios de comunicación	Trato, correspondencia entre dos o más personas.	Verbal - Auditivo	Que se hace o estipula solo de palabra, y no por escrito, de manera que sea percibido a través de la audición.	Promedio de personas que acceden a la herramienta auditiva.
				Verbal - Visual	Que se hace o estipula solo de palabra, y no por escrito, de manera que sea percibido a través de la visión.	Promedio de personas que acceden a la herramienta visual.
				Escrita	Carta, documento o cualquier papel manuscrito, mecanografiado o impreso.	Promedio de personas que acceden a la herramienta escrita.
		PQRSF	Es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.	Petición	Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.	Cantidad de peticiones tratadas
				Queja	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.	Cantidad de quejas tratadas

Conceptos	Definición	Variables	Definición	Categorías	Definición	Indicadores
				Reclamos	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.	Cantidad de reclamos tratadas
				Sugerencias	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.	Cantidad de sugerencias tratadas
				Felicitaciones	Expresar un concepto favorable de un servicio recibido. Sin incluir insatisfacción alguna.	Cantidad de felicitaciones recibidas
		Encuesta de satisfacción	Es una herramienta que permite conocer el grado de satisfacción de los clientes y demás partes interesadas en su percepción sobre el servicio recibido	Cualitativa	Recopilación de información para obtener la percepción y opinión de las partes interesadas	Cantidad de preguntas cualitativas en la encuesta de satisfacción
				Cuantitativa	Recopilación de datos sobre la percepción y opinión de las partes interesadas para obtener un valor numérico.	Cantidad de preguntas cuantitativas en la encuesta de satisfacción
		Partes interesadas	Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad	Internas	Que sucede, se desarrolla o se produce en el interior de algo.	Estudiantes
Docentes	Que se dedica a la enseñanza.					Número de docentes de la IE.
Directivos docentes	Que tiene a su cargo junto con otras personas la dirección o el mando de una empresa, una institución o una agrupación.					Número de directivos docentes de la IE.
Administrativo	Empleado de una empresa privada u organismo público que trabaja en una oficina en las tareas de administración.					Número de administrativos de la IE.
Externas	Que actúa, se manifiesta o desarrolla desde el exterior.			Comunidad	Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses.	Promedio de personas atendidas de la comunidad.

Conceptos	Definición	Variables	Definición	Categorías	Definición	Indicadores
				Entes de control	Conjunto de personas y organismos que gobiernan o dirigen una división político-administrativa.	Cantidad de entes de control aplicables a la IE.
				Entidades público-privadas	Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios. Se refiere a los convenios interinstitucionales y sectores privados.	Promedio de entidades público-privadas relacionadas con la IE.
Servicios	Mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona	Directivo	Función o prestación desempeñadas por rectoría.	Planificación del direccionamiento	Planear todas las actividades de la IE en el año.	% de cumplimiento de actividades planeadas
				Ejecución del direccionamiento	Gestionar recursos y ejecutar todas las actividades de la IE en el año.	% de cumplimiento de actividades ejecutadas.
				Verificación del direccionamiento	Verificar que se realicen todas las actividades de la IE en el año.	% de cumplimiento de actividades verificadas.
				Actuación según resultados arrojados	Planes de mejoramiento y seguimiento	% de cumplimiento de actividades con plan de mejoramiento.
		Académico	Función o prestación desempeñadas por docentes, coordinación, orientación y docentes de apoyo	Atención a estudiantes	Información general a los estudiantes y atender sus necesidades e inquietudes.	% de satisfacción de los estudiantes frente a la gestión académica.
				Atención padres de familia	Información general a los padres de familia y atender sus necesidades e inquietudes.	% de satisfacción de los padres de familia frente a la gestión académica
				Herramientas utilizadas en clase	Materiales bibliográficos, tecnológicos y didácticos, utilizados por los docentes para la enseñanza-aprendizaje.	% de satisfacción de los estudiantes frente a las herramientas utilizadas
		Administrativo – Financiero	Función o prestación desempeñadas por secretaria, biblioteca y servicios generales	Atención al público	Atender los requerimientos de las partes interesadas.	Promedio de personas atendidas.
				Contratación	Gestionar y ejecutar las contrataciones que requiera la IE.	No aplica.

Objetivo Específico 3:	Diseñar el proceso para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas que aporte a la mejora continua de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús, en la ciudad de Armenia.					
Conceptos	Definición	Variables	Definición	Categorías	Definición	Indicadores
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.	Resultado previsto.	Salida, producto o servicio depende del contexto de la referencia.	Salida	Resultado de un proceso	N° de procesos diseñados para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas
				Producto	Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente	N° de procesos diseñados para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas
				Servicio	Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente	N° de procesos diseñados para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas
Mejora continua	Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.	Mejora continua	Cambio o progreso continuo de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.	Planear	En esta etapa se han de establecer los objetivos y procesos necesarios para dar lugar al resultado que esperamos.	% de cumplimiento de actividades planeadas
				Hacer	Es la etapa donde se pone en marcha el plan definido anteriormente, además se implementan nuevos procesos	% de cumplimiento de actividades ejecutadas.
				Verificar	Recoger y analizar datos de control para comprobar que se han cumplido las condiciones iniciales y la mejora prevista.	% de cumplimiento de actividades verificadas.
				Actuar	Tomar decisiones según los datos recolectados en la etapa de verificar que permitan el logro de los objetivos institucionales.	% de cumplimiento de actividades con plan de acción.

Fuente: Autoras

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO DE ANTECEDENTES

En los países desarrollados como Estados Unidos se cuenta con mayor información de investigaciones enfocadas en la calidad de la educación en las instituciones, aun así, presentan falta de consenso al tener por un lado autores con enfoque en los promedios estatales y por otro lado aquellos con énfasis en el nivel individual de las instituciones, como lo menciona Handa y Simler⁶, que en otros países han investigado los aspectos más significativos para el rendimiento escolar por ejemplo, el mobiliario de los salones y los libros de estudio en Filipinas o la calidad de la infraestructura de los salones (contar con tableros y techos sin goteras), en el caso de Ghana, demostrando cómo el contexto de los países y sus regiones es esencial para la definición de la percepción de calidad de la prestación de los servicios por parte de las instituciones educativas. Se ha evidenciado que en los países en vía de desarrollo es más complejo encontrar información investigativa sobre la calidad de la educación, o si existe, como en el caso de Colombia, no es aplicada de forma eficaz. Esta situación se presenta principalmente por la creciente necesidad de aumentar la cantidad de instituciones en las áreas rurales, disminuyendo la inversión en el aumento en la calidad. A pesar de que este enfoque es necesario, con el propósito de lograr mayor alcance y acceso de estudiantes en el proceso educativo, la falta de concentración de recursos y esfuerzos por la mejora de la calidad, puede llevar al incumplimiento de los lineamientos educativos o incluso a la deserción estudiantil temprana.

El gobierno colombiano ha aumentado la cobertura y la inversión en educación pública en todo el país, apostándole a una calidad educativa pertinente e inclusiva, pero cabe destacar que la percepción de la comunidad frente a la educación de las instituciones públicas es menor que las privadas. Brunello y Rocco⁷ confirman esta posición en Estados Unidos, donde la educación privada se considera de mayor calidad que la educación pública. Por el contrario, en Italia es concebida la educación pública con mayor calidad al contar con casos en que las privadas han brindado títulos sin mayor esfuerzo a cambio de una ganancia económica, lo cual disminuye la percepción de excelencia para estas instituciones. Por ello, la clasificación de pública o privada frente a la calidad educativa es relativa a los estándares que integre cada una de estas en su servicio, pues no necesariamente el pago de una matrícula de mayor valor asegura que los estudiantes contarán con

⁶ HANDA, Sudhanshu y SIMLER, Kenneth R. Quality or Quantity? The Supply-side Determinants of Primary Schooling in a Poor Rural Economy. Disponible en: www.ifpri.org/.../calidad-o-cantidad-suministro-lado-determinantes-pri...

⁷ BRUNELLO, Giorgio y ROCCO, Lorenzo. Educational standards in private and public Schools. Disponible en: <https://www.ssrn.com/abstract=673301>

un mayor nivel educativo. Así, la educación pública puede obtener una ventaja competitiva al apostarle a la mejora de sus servicios educativos con enfoque en las partes interesadas y no requerir de pagos de matrícula ni mensualidades, para demostrar finalmente que pueden brindar mayor calidad educativa que las instituciones privadas.

Las instituciones educativas deben contar con un manejo adecuado y amplio de comunicación hacia la comunidad, que, al contar con información confiable y verídica sobre el desempeño de las instituciones educativas, puede generar su percepción de forma más objetiva y tomar decisiones como el ingreso de sus hijos a determinada institución o recomendarla a sus familiares y conocidos. Barrows, Henderson, Peterson y West⁸ mencionan en su investigación que los ciudadanos norteamericanos al contar con información sobre el desempeño de instituciones educativas públicas locales frente las nacionales y/o estatales, influye en su percepción de la calidad de los servicios locales, sea aumentando o disminuyendo su percepción, observando en mayor medida esta última opción. Es evidente que las personas que cuentan con mayores recursos de información pueden tomar decisiones asertivas, pero esto ocurre en el contexto estadounidense donde han desarrollado mecanismos de comunicación ciudadana de forma más rápida y eficaz. En el caso de Colombia es complejo lograr este nivel de comunicación por dos aspectos fundamentales, el primero es la falta de priorización en ejecución de recursos para la implementación de estos mecanismos y el segundo es la falta de conocimiento de los padres de familia de la información existente y en algunos sectores del país la falta de competencia para utilizar recursos tecnológicos, donde idealmente debería proveerse esta información, no sólo nacional, sino departamental y municipal.

Son los padres de familia y la comunidad quienes ocupan un importante rol en las instituciones educativas y promover su participación debe ser una de las estrategias a aplicar por los directivos y docentes, en éste ámbito Beasley y Huillery⁹ confirman que el contexto de las instituciones determina el éxito o fracaso de la participación de los padres en la mejora de la calidad educativa. Por ejemplo, en el caso de Madagascar se produjo un efecto positivo en la asistencia y aprendizaje de los estudiantes al facilitar la interacción de las instituciones con la comunidad en conjunto con buenas prácticas administrativas. En Chicago también se obtuvieron resultados significativos en la mejora de los logros de los estudiantes y en Latinoamérica han contribuido a aumentar el empoderamiento de la comunidad y el esfuerzo de los docentes. En Argentina se demuestra en mayor detalle que los estudiantes en instituciones educativas con mayor descentralización y gestión

⁸ BARROWS, Samuel, HENDERSON, Michael, PETERSON, Paul E. y WEST, Martín R. Relative Performance Information and Perceptions of Public Service Quality: Evidence From American School Districts. 2016. Disponible en <https://academic.oup.com/jpart/article/26/3/571/2580726>

⁹ BEASLY, Elizabeth y HUILLERY, Elise. Dispuesto pero incapaz? Evidencia experimental a corto plazo sobre el empoderamiento de los padres y la calidad de la escuela. Disponible en <https://academic.oup.com/wber/article-abstract/31/2/.../2897782> -

comunitaria obtuvieron mejores puntuaciones, que aquellos donde la gestión es menor. Para lograr óptimos resultados los padres de familia y la comunidad que se involucra en la gestión deben ser competentes en sus habilidades y conocimientos para desarrollar gestiones enfocadas en mejorar la calidad educativa, es decir, no basta con empoderar a los padres y delegarles autoridad, si no la van a aplicar de forma pertinente al no lograr tomar decisiones acertadas para las instituciones, como es el caso de Nigeria, donde se generaron discrepancias con las responsabilidades docentes en algunos casos y en otros los recursos se invertían en la mejora en infraestructura, que si bien es un factor determinante, no debe ser el único enfoque, pues se debe invertir en conjunto con la mejora en las prácticas educativas.

En referencia a la información de los países latinoamericanos, se puede enfatizar sobre el personal docente y administrativo quienes brindan los diferentes servicios que ofrecen las instituciones educativas, por este motivo, deben contar con un buen clima organizacional para lograr un mejor desempeño laboral, relación directa que afirma Ccora y Castañeda¹⁰ en el caso de instituciones educativas del Perú. La gestión del recurso humano funciona de forma similar en todas las organizaciones, el caso de las instituciones educativas no es aislado, pues la falta de un clima organizacional propicio para el desarrollo de las funciones diarias, desequilibra al personal y disminuye su productividad; comprendiendo este aspecto del contexto interno, es necesario conocer la percepción de los colaboradores de las instituciones educativas frente a su ambiente laboral y conocer cómo conciben los servicios brindados desde otras áreas para lograr la mejora continua de estos.

En otros países latinoamericanos como Venezuela, con Genesi, Romero y Tinedo¹¹ se ha demostrado la importancia de los directivos y docentes en las instituciones educativas como generadores del comportamiento organizacional de tal forma que contribuya al logro de los objetivos institucionales, sus objetivos profesionales y personales. En un entorno cambiante es importante considerar la percepción de los docentes frente a las políticas y procedimientos establecidos, pues podrían generar emociones de motivación o desmotivación, pero si surge la última, afectará el desempeño de sus funciones y consecuentemente la calidad de la educación brindada. La comunicación efectiva por ende es un elemento principal para el fomento de la cultura organizacional y la toma de decisiones en equipo, al involucrar a los docentes se tomarán decisiones acertadas para afrontar los retos que proponen los estudiantes. Para ello, se pueden utilizar los medios de comunicación modernos que implican el uso de tecnología, para compartir la información de forma más rápida.

¹⁰ CCORA, Roberto Paco y CASTAÑEDA, José Matas. Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. En: Apuntes de Ciencia y sociedad. 2015. Disponible en: <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/344>

¹¹ GENESI, Margarita, ROMERO, Nercida y TINEDO, Yasmarili. Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas. En: Negotium 2011, 6 (18). 2011. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78218453007>

Se puede determinar que el clima organizacional es relevante desde el punto de vista práctico educativo porque se observa que las formas de convivir en un determinado clima organizacional repercuten en forma directa en la comunidad educativa y que su buena práctica tiene vinculación con los resultados de aprendizaje de los estudiantes y la mejora en el desempeño de los docentes; desde la visión socio-educativa, estudiar en las organizaciones educativas aquellos comportamientos específicos como componentes del clima organizacional permite generar la preparación de programas de apoyo formativo para superar aquellas actitudes limitantes o debilidades actitudinales en el contexto organizacional educativo. En tal sentido, conocer el clima organizacional de la institución educativa servirá para la formación holística de directores y docentes, orientándolos hacia mejoras en las diferentes competencias que favorezcan la misión y la visión organizacional.

La sociedad cada vez más dinámica en la actualidad, obliga a involucrar todos los actores que hacen parte del sector educativo y no sólo a los individuos en particular a buscar posibilidades para ser más competitivos, por lo cual es importante examinar estrategias y métodos que permitan una innovación sistemática. La co-creación entendida como un trabajo colaborativo y creativo entre organizaciones y grupos de interés es un medio que facilita la interacción y la generación de ideas creativas con potencial para innovar, produciendo beneficios mutuos, la institución para lograr un proceso creativo y colaborativo se requiere de ciertas habilidades sociales como son el diálogo y la comunicación apoyadas en el uso de técnicas colaborativas para facilitar la interacción, a su vez las metodologías que guían su aplicación deben adaptarse a un entorno.

El sistema educativo colombiano ha experimentado una transformación fundamental. El acceso a la educación ha sido una prioridad, con políticas ambiciosas que buscan incrementar el número de estudiantes matriculados en todos los niveles y llevar los servicios educativos a todos los rincones del país. En solo una década, la esperanza de vida escolar ha aumentado dos años, y la participación en la Atención Integral y Educación de la Primera Infancia (EIAIPI) y la educación superior se ha incrementado en más del doble; Un mayor enfoque en los resultados del aprendizaje ha conducido a grandes reformas de la profesión docente y al establecimiento de un sistema de evaluación sólido. Una mejor gestión y distribución de los fondos han sentado las bases para tener un sistema más eficaz y satisfacer las necesidades de un país tan diverso.

Tanto las instituciones educativas públicas como las instituciones de educación superior en su búsqueda por la mejora de la calidad educativa han establecido lineamientos donde requieren la implementación de procesos de evaluación y análisis de las percepciones de los estudiantes, de igual forma, aunque no extensiva, han iniciado evaluaciones para conocer la percepción de otras partes involucradas como los docentes. Para llevar a cabo esta evaluación se debe definir la metodología a utilizar, una de las más utilizadas es la Servqual y otra versión

conocida como Servqualing que académicos adecuan según las necesidades específicas de las instituciones como en el caso de Reyes, Reyes y Rodríguez¹² que adecuaron y aplicaron el modelo en la Universidad de Baja California, México, que dimensionaron finalmente cinco factores en la percepción de calidad el servicio por parte de los docentes a tiempo completo, siendo estos la atención empática, respuesta segura, satisfacción eficaz, comunicación eficaz y confianza.

Aplicando modelos de evaluación se define posteriormente un proceso de cambio que involucra los riesgos y la complejidad en donde las instituciones asumen una nueva cultura de planeación y evaluación institucional, debido a que no es fácil cambiar el papel meramente instrumental que tiene la evaluación de premiar o castigar el logro de metas. El tema de cultura de evaluación ha estado intrínsecamente vinculado con el de evaluación del desempeño docente, existe una natural resistencia de la mayoría de los docentes hacia la evaluación, lo cual resulta comprensible, dado que es más cómodo y tranquilo no tener que rendir cuentas. El problema no es la creación o el actuar de ciertos organismos evaluadores, sino la evaluación y sus posibles consecuencias. Ante ello, hace falta generar una nueva cultura de la evaluación, lo que implica tener valores socialmente compartidos, dar cuenta de las responsabilidades y afrontarlas; es decir, estar abiertos y promover que se evalúe el producto de los compromisos. Dentro de este universo complejo al que se refiere la cultura de evaluación, se debe tener como objetivo la forma en que los distintos actores educativos comprenden la evaluación y, en particular, el empleo de indicadores institucionales; las competencias (muchas o pocas) que tienen ciertas personas clave dentro de cada institución para realizar procesos de evaluación, así como la capacitación que deben recibir para que la evaluación se lleve a cabo de una forma adecuada; y los valores subyacentes que determinan el uso que se le da a los resultados de la evaluación, la manera de manejar posibles conflictos éticos y el valor que se le da a la evaluación misma.

Después de conocer los resultados de la evaluación aplicados a las competencias comportamentales y de trabajo comunitario del docente, emanaron grandes transformaciones en la concepción y prestación del servicio público educativo, caracterizadas por la participación de la comunidad, la ejecución de un proyecto educativo flexible y autónomo, el ejercicio de una gobernabilidad colegiada, la prevalencia pedagógica del saber - hacer - saber hacer - en contexto, todo ello consignado en las nuevas leyes de la educación que hicieron confluir la acción estatal con la acción privada y que articularon dichas normas con otras complementarias, para conformar un gran sistema normativo regulador, que no es sobrerregulador ni proteccionista, y por ello siempre adaptable, para que no solo

¹² REYES SÁNCHEZ, Óscar, REYES PAZOS, Marcela, RODRÍGUEZ DÍAZ, Prudencio. Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario. Perceptions of teacher about the quality of educational service. 2012. Disponible en <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3345/3957>

permita sino que exija la presencia del particular, como sociedad civil y como empresa comprometida en su prestación y oferente habilitada para la misma.

Una gran fortaleza de Colombia es la cantidad y variedad de actores involucrados activamente en la educación. Sin embargo, se pueden hacer más cosas para aprovechar esta pluralidad con el fin de mejorar las políticas y ampliar la base de recursos técnicos y financieros para la educación. Por ejemplo, será esencial hacer un mayor esfuerzo para conectar las escuelas con las instituciones de educación superior, lo que mejoraría el servicio como institución y los empleadores a nivel local, con el fin de garantizar que la docencia y el currículo promuevan las competencias necesarias para el empleo y el crecimiento, se podría dar como valor agregado, con el fin que el estudiantado se prepare para la vida. Estimular una mayor participación y apoyo de los padres en la educación –especialmente en los años que no son obligatorios– intensificaría la necesidad de cambio y ayudaría a sustentar los esfuerzos de los padres y/o acudientes, lo podríamos llamar servicio al cliente.

En la empresa privada existen métodos como el CRM (Customer Relationship Management), o la Gestión de las relaciones con el cliente, métodos que deberían ser adoptados como estrategia en las entidades públicas, al permitir un enfoque estratégico para la importancia de los usuarios y el manejo de la información que atienda a sus solicitudes de forma eficiente. El sistema administrativo constituye un conjunto armónico e interrelacionado de órganos, personas, normas, procesos o procedimientos relativos a determinadas funciones generales y comunes a las diferentes organizaciones de la administración pública con la finalidad de optimizar las relaciones entre los recursos que se utilizan y los resultados que se obtienen. Además, están institucionalizados en todas las entidades administrativas y parcialmente en las educativas, los sistemas de estadística, informática, jurídico-legal, comunicación e información; puede decirse que la educación constituye un bien colectivo, un derecho natural de la comunidad, por lo tanto, es obligación del Estado atender las necesidades de la población, para lo cual la administración educativa, en el contexto de la administración pública, se constituye en el instrumento mediante el cual el Gobierno orienta, regula, promueve subvenciona, construye, financia y supervisa (evalúa) la educación nacional, para garantizar un servicio de calidad.

Tomando la percepción del servicio, no sólo como el conocimiento de la satisfacción, sino como la eficacia en los procesos de resolución de las inconformidades de los clientes, Ang y Buttle¹³ demuestran la importancia de contar con estos procesos que pueden plantearse en base a estándares internacionales como la ISO 10002:2018, al analizar los resultados de procesos de reclamaciones

¹³ ANG, Lawrence y BUTTLE, Francis Arthur. Procesos de gestión de la retención de clientes: un estudio cuantitativo. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/235296266_Customer_retention_management_processes_A_quantitative_study

en empresas a través de benchmarking, enfatizando cinco factores (1. Visibilidad y accesibilidad de las políticas y procesos en el manejo de quejas, 2. Facilidad de uso de los procesos para todas las quejas, 3. Responsabilidades en el proceso de manejo de las quejas, 4. Comunicación justa con todas las partes, 5. Enfoque en el cliente para encontrar la resolución de las quejas), dando a conocer que la máxima conformidad en comparación con la ISO es comunicación justa con todas las partes y la de menor conformidad es la facilidad de uso de los procesos para todas las quejas; pero se observa que el hecho de que las empresas cuenten con un tratamiento de las quejas adecuado y justo influencia de forma positiva a la satisfacción del cliente. Sin embargo, se debe resaltar que las empresas deben mejorar sus esfuerzos en garantizar procesos ágiles y fáciles de usar para que el personal pueda dar este tratamiento de forma efectiva.

No se debe dejar de lado el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en los procesos del aula y en los procesos administrativos. En Colombia se han llevado a cabo diferentes proyectos que van desde la inversión en infraestructura como aulas y equipos de cómputo, hasta la formación a los docentes en el uso de las herramientas TIC, pero según afirma Muñoz y Lozada¹⁴ el nivel de conocimiento de los docentes y estudiantes es básico todavía en el municipio de Sincelejo, donde a pesar de contar en cada institución educativa con una sala de sistemas, el 17% siempre dan uso de las TIC en clase y el 83% algunas veces. Para lograr la implementación de procesos administrativos con herramientas virtuales, es indispensable que los estudiantes y docentes sean competentes para el uso correcto de las TIC y cuenten con la infraestructura necesaria al interior de las instituciones educativas.

5.2 MARCO INSTITUCIONAL

Autorizada por la Rectora de la Institución, la fuente directa para el suministro de información y documentos es la autora CAROLINA GIRALDO RAMIREZ, quien presta sus servicios como funcionaria en la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús en la ciudad de Armenia.

El Colegio Oficial de Señoritas SANTA TERESA DE JESÚS fue fundado por una junta en el año de 1909, por iniciativa del Padre López, presbítero de la Catedral. En su intención que las niñas que terminaban su PREPARATORIA, tuviesen donde continuar sus estudios Secundarios; logra la creación de un COLEGIO, que se llamará “COLEGIO OFICIAL DE SEÑORITAS”, iniciando sus labores en un lote 3

¹⁴ MUÑOZ CANTERO, Jesús Miguel y LOZADA PUENTE, Luisa. Implicaciones de la actitud docente en la calidad de vida del alumnado con alteraciones del desarrollo intelectual. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/325487899_IMPLICACIONES_DE_LA_ACTITUD_DOCENTE_EN_LA_CALIDAD_DE_VIDA_DEL_ALUMNADO_CON_ALTERACIONES_DEL_DESARROLLO_INTELLECTUAL

cuadras al sur de la CATEDRAL, hoy Bethlemitas, después de un tiempo al necesitarse este lote, el colegio pasa a una de las CASONAS, en la Plaza de Bolívar, casona de amplios corredores, llena de coloridos jardines, situación privilegiada que no perdura por mucho tiempo; nuevamente debe ser trasladado, en esta ocasión se asienta en una de las esquinas colindantes con el Parque Sucre, en lote propiedad de la Alcaldía de la Ciudad, en este sitio perdura hasta ENERO 25 DE 1999.

El Colegio se conoce como “OFICIAL DE SEÑORITAS”, por un lapso de 44 años. En 1953, las niñas ya señoritas y en grado 6º de Bachillerato, ad portas de finalizar su segundo ciclo de aprendizaje, hacen que se gestione la Aprobación del Colegio para efectos de Graduación; es en este momento que recibe el grandioso nombre de “SANTA TERESA DE JESÚS”, la Doctora de Ávila, la llamada por el Papa GREGORIO XV, “MAESTRA DE LOS SABIOS”.

Desde el año 2014 ofrece en las tres sedes: Santa Teresa, La Florida, Ciudad Armenia la Jornada Única en todos los niveles y educación para adultos (sábados), con períodos de clase de 60 minutos. Desde el año 2017, no se ofrece programa para adultos (sabatinos)

En estos momentos la institución tiene las mismas sedes, atendiendo una población matriculada de 1.000 estudiantes, cuenta con 32 grupos ofreciendo Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria, Media Académica con Énfasis en Humanidades: español e inglés y Media Técnica en convenio con el SENA. Cuenta con 50 docentes, dos orientadoras, una docente de aula de apoyo, tres directivos docentes y ocho administrativos.

La Institución Educativa SANTA TERESA DE JESÚS, plantea como meta de su Proyecto Educativo la formación de capacidades, habilidades y conocimientos en el estudiante, que le permitan construir su identidad y adquirir hábitos de convivencia democrática, respeto mutuo, participación responsable en las diversas actividades e instancias sociales que posibiliten el ejercicio de sus derechos y libertades sociales.

Esta meta se constituye como la razón para que la Institución se prepare hacia un mejoramiento continuo de cada uno de los procesos que planea, dinamiza, ejecuta y evalúa, desde su concepción participativa.

El proyecto busca dar respuesta adecuada a las exigencias del presente y trata de una manera ambiciosa, de proyectar a los jóvenes hacia una sociedad futura en la que la información y los conocimientos serán relevantes en la medida en que tengan capacidad para ordenarlos críticamente, darles sentido, y generar actitudes y hábitos para adaptarse a situaciones nuevas y consolidar valores individuales y colectivos.

En el P.E.I. el proceso de formación garantiza un período común de 10 años que abarca dos niveles: PREESCOLAR, de un año, y BÁSICA en sus dos ciclos: Primaria de 5 grados y secundaria de 4 grados, para los cuales se ajusta y diseña un currículo integral que contempla el conjunto de factores educativos, necesarios a una enseñanza cualitativamente mejor, y ofrece el nivel de formación MEDIA TÉCNICA y MEDIA ACADÉMICA, cuya duración es de 2 años. Para este nivel la institución fortalece el proceso, vinculando en todas sus áreas las prácticas investigativas.

A lo largo de todo el proceso educativo en la Institución Educativa SANTA TERESA DE JESÚS, los educandos sin discriminación alguna, desarrollarán los aprendizajes de carácter básico y se prepararán para incorporarse a la vida activa o para acceder a la educación superior. En tal sentido, la Institución educativa asume el Enfoque Pedagógico “Enseñanza para la Comprensión”.

Finalmente, en el proyecto educativo están contenidos los PROCESOS DE EVALUACIÓN general, apoyando la actividad evaluadora con instrumentos que permitan el análisis de los diversos elementos y momentos del proceso, así como de los sectores que participan en él, para verificar en qué medida se ha contribuido a la consecución de los objetivos planteados y se han alcanzado los fines que la comunidad educativa aspira y que la ley encomienda al sistema educativo.

El Proyecto Educativo como construcción comunitaria moviliza la participación dinámica y continúa de sus principales gestores: padres de familia, profesores y estudiantes, para arraigarse en el entorno con el esfuerzo y apoyo de entidades y agrupaciones sociales, en beneficio de los niños y jóvenes educandos. Solo así, se logrará colocar a la comunidad Teresiana en el nivel de calidad que la sociedad reclama.

5.2.1 MISIÓN INSTITUCIONAL

La Institución Educativa SANTA TERESA DE JESÚS a partir de la oferta de educación preescolar, básica, media y formal de adultos, genera procesos de cambio en las actitudes de los estudiantes, mediante el desarrollo de las inteligencias cognitivas, emocionales y expresivas, para su desempeño como seres sociales íntegros que convivan pacíficamente, desde la diversidad y diferencia, capaces de solucionar conflictos y asumir los retos de su entorno, que le permitan además proyectarse en la educación superior.

5.2.2 VISIÓN Y SLOGAN INSTITUCIONAL

La Institución Educativa SANTA TERESA de JESÚS será líder en el 2020 en la formación de personas comprometidas con el desarrollo de su naturaleza humana

que respeten la diversidad y la diferencia y que, desde su ser, saber y saber hacer, sean capaces de utilizar sus inteligencias y se conviertan en agentes de cambio de sí mismos y de su entorno. La Misión y la Visión se proyectan a la comunidad educativa con sus Principios y Fines a través de un SLOGAN que refleja y da luz a su FILOSOFÍA.

“EDUCAMOS PARA LA CONVIVENCIA Y LA SABIDURÍA”

5.2.3 SÍMBOLOS INSTITUCIONALES

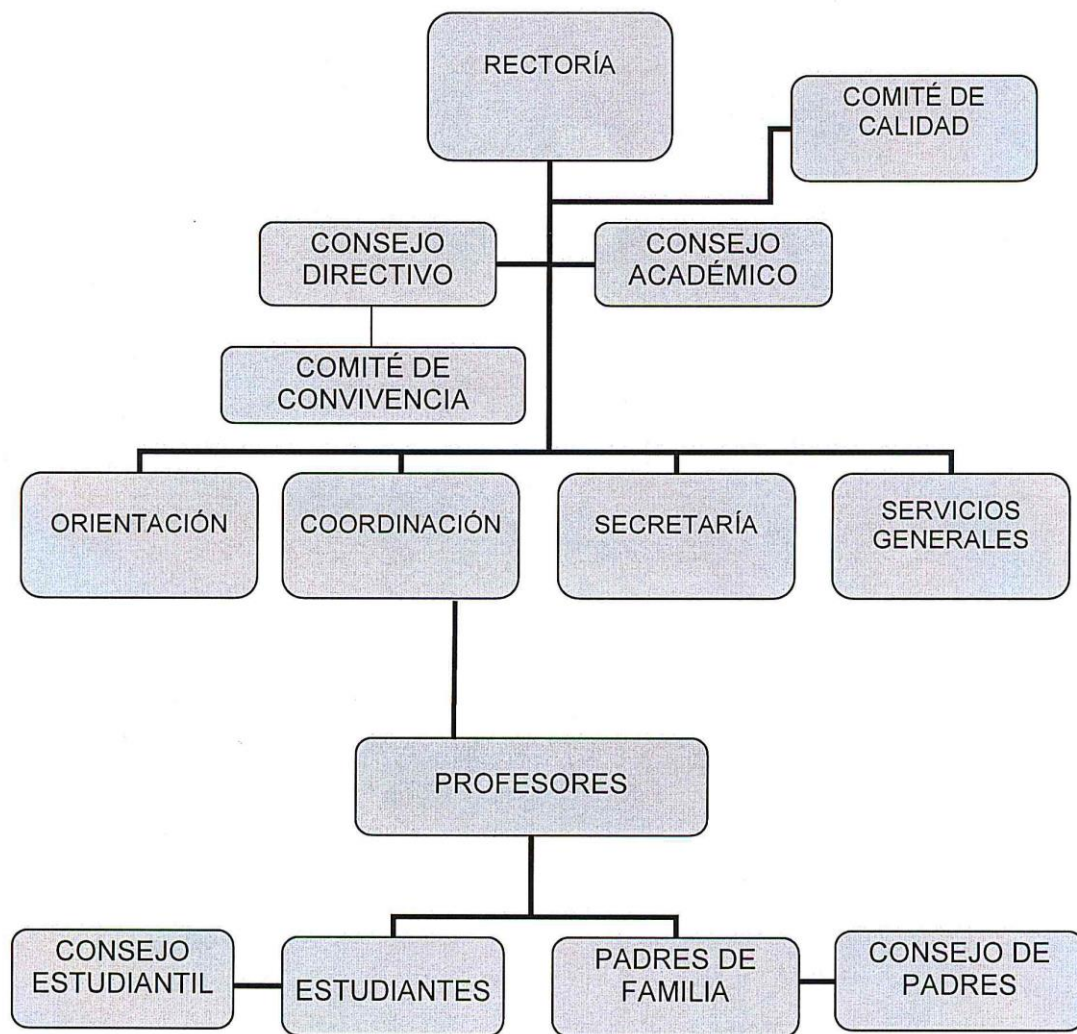
Ilustración 3. Escudo IE Santa Teresa de Jesús



Fuente: IE Santa Teresa de Jesús

Ilustración 4. Organigrama institucional

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Fuente: IE Santa Teresa de Jesús

5.2.4 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

La filosofía Institucional se orienta desde la participación responsable a través del ejercicio de los valores, la adquisición de hábitos de convivencia democrática y respeto a la diferencia, formando al educando integralmente en su doble dimensión individual y social, en la universalización del conocimiento y el desarrollo del pensamiento creativo para el ejercicio del sano liderazgo que estimule, dinamice y

proyecte el ser humano hacia la construcción de una sociedad justa que brinde mayores oportunidades.

5.2.5 VALORES INSTITUCIONALES

- Amor
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Tolerancia
- Prudencia
- Honestidad
- Respeto
- Disciplina

5.2.6 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Para la Institución Educativa SANTA TERESA DE JESÚS, educación de calidad es “Un proceso de mejoramiento continuo que busca la formación integral del estudiante mediante el desarrollo del pensamiento creativo (analítico, sintético y práctico), para que logre estar comprometido con el desarrollo de su naturaleza humana y contribuya a ser agente de cambio de sí mismo y de su entorno.”

5.2.7 POLÍTICA DE CALIDAD

La Institución Educativa SANTA TERESA DE JESÚS propende por el mejoramiento continuo, brindando a sus estudiantes un alto nivel académico, opciones de utilización del tiempo libre y posibilidad de ir construyendo su proyecto de vida, con el acompañamiento permanente de personas comprometidas en el proceso de formación integral.

5.2.8 POLÍTICA INSTITUCIONAL

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús con sus sedes La Florida y Ciudad Armenia, tiene como compromiso la inclusión y formación de ciudadanos cívicos, competitivos, capaces de incidir en la transformación de su entorno, orientados por personal idóneo con sensibilidad social y alta formación académica, mediante el mejoramiento continuo en todos los procesos de la institución.

5.3 MARCO TEÓRICO

El servicio es un bien intangible que se presta directamente a las personas, diferente de los productos que se consideran bienes manufacturados tangibles, por esta razón, Chapman afirma que “Resulta más complicado implementar métodos de planificación y control en las organizaciones de servicios; esto se debe — por lo menos — a cuatro factores principales”¹⁵, los cuales son oportunidad, contacto con el cliente, calidad e inventario. El primer factor se refiere al tiempo de prestación de servicio, que en la mayoría de los casos es casi inmediata en el contacto con el cliente, segundo factor mencionado por Chapman, donde se evidencia la relevancia del personal que tiene esta interacción con el cliente. El tercer y cuarto factor se relaciona con la intangibilidad del servicio, al resultar más difícil su medición y control.

Mantener clientes (estudiantes) satisfechos y que lleven en alto el buen nombre de la institución, implica cada vez más trabajo; se puede analizar el contexto actual, donde muchos sectores han pasado de las comunicaciones personales con los clientes, al servicio a través de la telefonía y el internet, el hecho es mantener un permanente contacto con estos. Por lo anterior, el diseñar una metodología y utilizar la tecnología de la información y la comunicación, permitirá mejorar en el servicio, ahorro de tiempo, una actitud positiva y asertiva; además, los beneficios derivados de las aplicaciones tecnológicas implementadas por la institución, se trata de crear compromiso, satisfacción y lealtad del cliente (estudiante) hacia la institución educativa.

La NTC ISO 9000¹⁶ en su versión 2015, segunda actualización, presenta los principios de la calidad, como el “Enfoque al cliente”, priorizando el cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente y otras partes interesadas. Para ello, recomienda una serie de acciones para implementar en la organización como “medir y realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente y tomar las acciones adecuadas” y, “determinar y tomar acciones sobre las necesidades y expectativas apropiadas de las partes interesadas pertinentes que puedan afectar a la satisfacción del cliente”¹⁷. También expone el “Compromiso de las personas”, en el cual recomienda “realizar encuestas para evaluar la satisfacción de las personas, comunicar los resultados y tomar las acciones adecuadas.”¹⁸. Finalmente, la “Toma de decisiones basada en la evidencia”, que parte de la recopilación de datos, su análisis y evaluación acertada con el fin de obtener los resultados esperados, en este aspecto recomienda “asegurarse de que los datos y la información son

¹⁵ CHAPMAN, Stephen N. Planificación y control de la producción. 2006. Disponible en <https://books.google.com> > Business & Economics > Economics > Macroeconomics. p. 1 y 2.

¹⁶ ICONTEC. NTC ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario. Disponible en <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:sec:3.2.1>

¹⁷ *Ibíd.* p.3.

¹⁸ *Ibíd.* p.6.

suficientemente precisos, fiables y seguros”, “analizar y evaluar los datos y la información utilizando métodos adecuados”, además de “tomar decisiones y acciones basadas en la evidencia, equilibrando la experiencia y la intuición”¹⁹.

La ISO 9001:2015²⁰ es la norma internacional de requisitos para sistemas de gestión de la calidad, que puede ser aplicada por cualquier organización sin importar su tipo o tamaño. Esta norma, es de certificación voluntaria para las empresas, a través de organismos acreditados en cada país, pero si las empresas no consideran certificarse, pueden implementar procesos para la mejora continua en sus servicios, pues uno de los principales objetivos de la norma, es aumentar la satisfacción del cliente. Precisamente, en el capítulo nueve (9) de evaluación del desempeño cuenta con un numeral titulado como “Satisfacción del cliente”, donde establece que “la organización debe realizar seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”. Entonces, las instituciones educativas pueden definir los métodos que consideren pertinentes, para hacer seguimiento a esta satisfacción del estudiante y demás partes interesadas en relación con sus requisitos²¹.

La calidad en la educación es compleja, como afirma Galeano “porque está social e históricamente determinado; es decir, debe referirse a una realidad histórica y culturalmente determinada, lo que puede ser calidad para una institución puede no serlo para otra”²², es importante entonces, que la gestión de la calidad en las instituciones educativas involucre la innovación en los procesos “como condición para colocar la organización educativa en condiciones de tomar el rumbo al mejoramiento continuo”²³.

Esta innovación debe realizarse con el principio fundamental de la excelencia en el servicio que se brinda, entendiendo que no se fabrican productos manufacturados sino que se educan personas, por ende, “la calidad surge cuando la escuela o la universidad se convierten en el espacio adecuado para el desarrollo integral del educando y el desarrollo del conocimiento en un contexto determinado en una cultura, como desarrollo de competencias desde una perspectiva propia, desde la autonomía, desde una condición humana.”²⁴

Por esta razón, las instituciones no pueden realizar cambios en los procesos, sólo con las percepciones internas de los directivos o docentes, sino que deben conocer

¹⁹ Ibíd. p.8.

²⁰ ICONTEC: ISO 9001:2015. Disponible en: es.presidencia.gov.co/oci/DocumentosOCI/NTC_ISO_9001_2015.pdf

²¹ Ibíd. p.20

²² GALEANO LONDOÑO, José Ramiro. Cómo gestionar la calidad en la educación. p. 29. Disponible en http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/2957/1/GaleanoJose_2009_innovarcurriculopropuestaobjetos.pdf

²³ Ibíd. p. 28

²⁴ Ibíd. p. 47

el medio con “las exigencias que van estableciendo los usuarios: estudiantes, economía local y nacional, empleadores, etc.”.²⁵

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia²⁶, convencido de que la educación es uno de los caminos, que conducirá el país hacia el desarrollo social y económico en condiciones sostenibles de equidad, han trabajado en el fortalecimiento de la gestión de las secretarías de educación, en articulación con las instituciones educativas, a través del acompañamiento en la formulación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de sus planes de apoyo al mejoramiento. Por lo anterior, ha creado la Guía No. 34, la cual tiene como propósito, fortalecer las instituciones educativas, con el objetivo de mejorar la calidad educativa. La guía está organizada en tres etapas que conducen al mejoramiento progresivo de las instituciones: la autoevaluación institucional, la elaboración de planes de mejoramiento y el seguimiento permanente al desarrollo de los planes de mejoramiento institucional.

La Directiva Ministerial No. 08, en el marco de la política de calidad de la educación, la evaluación de docentes y directivos docentes ocupan lugar fundamental, puesto que constituye un instrumento para el desarrollo profesional y personal de los educadores colombianos. En este sentido, el ejercicio de la carrera está ligado a la evaluación permanente como una estrategia para verificar que, en el desempeño de las funciones de los educadores, se mantienen las condiciones de idoneidad, calidad y eficiencia que demostraron en el ingreso por concurso y que justifican la permanencia, los ascensos y las reubicaciones. Así, contempla tres tipos de evaluación: Evaluación de período de prueba, Evaluación ordinaria periódica de desempeño anual, Evaluación de competencias. Específicamente, la evaluación anual de desempeño permite identificar las fortalezas y las oportunidades de mejoramiento del ejercicio de la docencia y la dirección educativa en las instituciones educativas oficiales. Bajo esta premisa, el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 3782 de 2007, reglamentó la evaluación anual de desempeño laboral de los servidores públicos docentes y directivos docentes regidos por el Decreto Ley 1278 de 2002, según el cual corresponde a las Secretarías de Educación organizar y divulgar el proceso en su entidad territorial²⁷.

Las organizaciones utilizan métodos, para recopilar información sobre las necesidades y expectativas de los clientes, para conocer el grado de satisfacción con los productos o servicios que ofrece y, aplicar los cambios necesarios para permanecer en el mercado y ser competitivas. Evans y Lindsay²⁸ mencionan los

²⁵ Ibíd. p. 45

²⁶ MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Guía para el mejoramiento institucional No. 34. Disponible en https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-177745.html?_noredirect=1

²⁷ MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Directiva ministerial No. 8. 2008. Disponible en https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157661_archivo_pdf.unknown

²⁸ EVANS, James R. y LINDSAY, William M. Administración y control de calidad. 7ª. Ed. 2008. p. 107. Disponible en <https://s103b9a4565332c0b.jimcontent.com/.../ADMINISTRACION%20Y%20CONTRO...>

enfoques más utilizados por las empresas para recopilar esta información, entre las cuales se encuentran las encuestas formales y el análisis de quejas. Las encuestas formales “permiten seleccionar con cuidado la composición del panel y sondear a profundidad a sus integrantes sobre cuestiones importantes, como comparar las experiencias con las expectativas”²⁹. Las quejas por su parte, “permiten a una organización aprender sobre las fallas del producto y los problemas del servicio, en particular las brechas entre expectativas y desempeño”.³⁰ Pero cuando hablamos de retroalimentación de los productos y servicios, no se debe limitar a la medición de la satisfacción de los clientes externos, sino tener en cuenta a los empleados, pues “la información de los clientes internos también contribuye a la evaluación de la fortalezas y debilidades de la organización. A menudo los problemas que causan insatisfacción en los empleados son los mismos que la provocan en los clientes externos”.³¹ Considerando que se debe realizar retroalimentación interna y externa, se debe tener cuidado en la forma de diseñar las encuestas, según el tipo de población al cual va dirigido, normalmente “diseñar de manera apropiada las encuestas de satisfacción del cliente resulta difícil, y es posible encontrar muchos ejemplos de encuestas deficientes... algunas encuestas son muy extensas; otras son demasiado cortas”³²

De igual forma, Gutiérrez y De la Vara afirman que “la calidad se relaciona ante todo con la satisfacción del cliente, que está ligada a las expectativas que éste tiene con respecto al producto o servicio.”³³ Así que, se puede considerar la satisfacción del cliente como “la percepción de éste acerca del grado con el cual sus necesidades o expectativas han sido cumplidas”.³⁴ Establecen además los criterios, para medición del desempeño de la organización que llaman “las guías clave de negocio”, pues:

El éxito de una organización se debe procurar desde la selección de proveedores y el seguimiento de lo que sucede en el proceso de éstos (que es la primera parte del proceso de la empresa), para continuar con lo que pasa con los empleados de la empresa (ningún éxito duradero se puede fincar en estos tiempos en empleados insatisfechos, atemorizados y que no estén desarrollándose como personas y como empleados). La siguiente guía es proporcionada por la calidad de los resultados operacionales (evaluaciones de calidad, productividad, etc.). Estas tres guías se reflejan y retroalimentan con la cuarta guía: la satisfacción del cliente. Por último, la quinta guía son los resultados para el accionista, que es en gran parte la consecuencia del resto de las guías.”³⁵

²⁹ Ibíd. p. 107.

³⁰ Ibíd. p. 107

³¹ Ibíd. p. 122

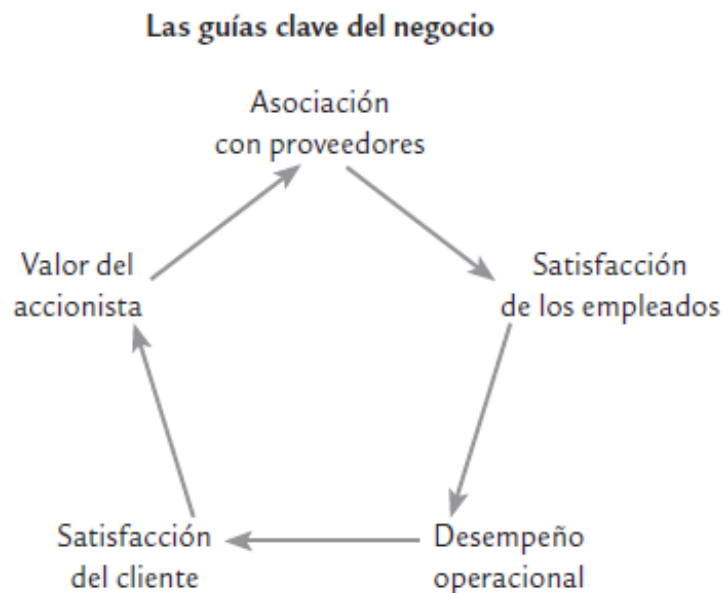
³² Ibíd. p. 122

³³ GUTIÉRREZ PULIDO, Humberto y DE LA VARA SALAZAR, Román. Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma. Disponible en: <https://www.uv.mx/.../6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>

³⁴ Ibíd. p. 5

³⁵ Ibíd. p. 9

Ilustración 5. Medición del desempeño de una organización



Fuente: Tomado de Gutiérrez y De la Vara³⁶

Se puede observar que la educación se encuentra en continuo cambio, a la vanguardia e innovando, por ello, las instituciones educativas deberían aplicar marketing, ya que esta metodología ha sido eficaz en el mundo de los negocios, puede también ser un fuerte potencial en el campo de la gestión educativa; el servicio en la educación es muy similar a cualquier otro servicio; los estudiantes pueden ser analizados como consumidores de servicios educativos y los padres de familia como clientes potenciales. Se podría analizar la metodología, currículo y los servicios administrativos, que son de alta de frecuencia. Aplicar marketing a una institución, podría brindar oportunidades de crecimiento, de la participación del estudiantado (cliente) e incluso se podría diversificar servicios, según las necesidades descritas por ellos mismos³⁷.

Como afirman Tapiero y López³⁸, la institución educativa, debe asumirse como una organización y ésta como un sistema, que tiene relación con su estructura interna, como las prácticas pedagógicas o los procesos administrativos, pero también con su entorno. Es así, como cada uno de los elementos “tiene la particularidad de auto

³⁶ Ibíd. p.

³⁷ ENCINAS OROZCO, Francisca Cecilia y CAVAZOS ARROYO, Judith. Validación de la escala de comportamiento ciudadano de consumidores de servicios educativos. p. 49. Disponible en: www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/download/1058/982

³⁸ TAPIERO VÁSQUEZ, Elías y LÓPEZ DE PARRA, Lillyam. Gestión escolar inteligente. Florencia. Universidad de la Amazonía. Disponible en: https://www.researchgate.net/.../320374953_Gestion_escolar_inteligente_Instituciones_e..

constituirse a través de la participación propositiva de los actores de la institución.”³⁹
Esta participación requiere de la comunicación con estos actores, que se pueden considerar como las partes interesadas de la institución, entonces:

Mediante la comunicación se efectúan procesos de selección de la información; en este caso, la institución educativa indaga sobre los requerimientos que provienen de la sociedad para concretar la formación integral y ganar en pertinencia sobre la proyección institucional. Esta dinámica conlleva a producir nuevas expectativas a través de otras formas de comunicación institucional que den cuenta del entorno como fuente de conocimiento.⁴⁰

Rodrigo Parra, presenta la calidad de la educación, como la observación de la eficiencia interna del sistema educativo, donde:

La escuela (y la universidad) tiene como objetivo distribuir los conocimientos específicos contenidos en los pensum definidos por reglamentación oficiales o autoimpuestos por las instituciones mismas o por el profesor de una clase determinada. La forma de medir esta eficiencia generalmente se basa en pruebas estándar o exámenes que intentan evaluar el aprendizaje. Los factores que por lo general se plantean como relacionados con el rendimiento escolar, es decir con los resultados de las pruebas, la aprobación de cursos y año, la deserción, etc., se refieren centralmente a cuatro órdenes: La dotación física de las instituciones... el capital cultural y biológico de los estudiantes... la calificación de los maestros... son los más frecuentemente utilizados en procesos evaluativos, centran su atención en elementos internos de la institución educativa. Cuando la evaluación se refiere a factores externos a la institución, particularmente en términos de sus resultados, el análisis se dirige hacia su vinculación laboral, vale decir hacia su conexión con los requerimientos de la teoría de los recursos humanos: empleo, ascenso, ingresos. Sin embargo, se hace indispensable pensar en otros aspectos de la institución educativa que están vinculados con la calidad. Y sobre todo se hace imperativo intentar una comprensión diferente de la calidad misma.⁴¹

La búsqueda de excelencia en las instituciones educativas ha sido difícil, sobre todo porque los recursos girados por parte de la Nación, no son suficientes y a estas les toca de manera autosuficientes, conseguir más recursos. Las instituciones desearían ofrecer servicios de calidad, pero, para ello se requiere ambientes escolares en óptimas condiciones y suficiente material pedagógico, para aplicar metodología en la enseñanza con más didáctica. Sin embargo, se aplican herramientas que contribuyan a cumplir cada uno de los objetivos y uno de estos es la satisfacción del servicio ofrecido. En este proyecto se realizará una metodología

³⁹ Ibíd. p.

⁴⁰ Ibíd. p. 58

⁴¹ PARRA SANDOVAL, Rodrigo. La calidad de la Educación: Universidad y Cultura popular. p. 59 y 60. Disponible en: 186.113.12.182/catalogo//dlfile.php?id=19140

apoyada en el modelo SERVQUAL que permite evaluar el grado de satisfacción en algunos servicios ofrecidos por la misma.

La calidad como factor determinante, para la satisfacción de los clientes y partes interesadas en la prestación del servicio, pero entendida como un factor de difícil medición, requiere de la búsqueda de un enfoque que permita su mejora continua como el modelo SERVQUAL, que según Gryna, Chua y Defeo⁴² identifica las cinco dimensiones de la calidad:

- Tangibles: aspecto de las facilidades, el equipo, el personal y los materiales.
- Confiabilidad: capacidad para desempeñarse de manera confiable y precisa.
- Respuesta: brindar un servicio oportuno.
- Certeza: confianza en los empleados.
- Empatía: atención individualizada a los clientes.”

Camisón, Cruz y González, presentan un capítulo dedicado a la calidad del servicio donde explican que:

El modelo SERVQUAL (Service Quality) se debe a los sucesivos trabajos de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes centraron su investigación en las siguientes preguntas: ¿cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿qué dimensiones integran la calidad?, y ¿qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad? Los resultados de su investigación dieron como respuesta a la primera pregunta que un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado. Por tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes. Sin esta diferencia la calidad de servicio no se puede medir correctamente. En este sentido, los directivos deben ser tan habilidosos en la gestión de las expectativas de sus clientes como en la gestión operativa de sus negocios. Deben comprender perfectamente los procesos de formación de éstas y procurar no crear falsas expectativas, que proporcionen clientes y resultados a corto plazo, pero no a largo plazo.⁴³

A continuación, se exponen las dimensiones que contiene el cuestionario SERVQUAL con sus aspectos valorados con un total de 22 ítems, donde se evalúa la expectativa y percepción según su importancia:

⁴² GRYN A F.M., CHUA R.C.H y DEFEO J.A. Método Juran, Análisis y planeación de la calidad. México. 2007. p. 439. Disponible en <http://www.invernus.uson.mx/revistas/articulos/25-Sotelo%20Jaquez%20y%20Leon%20Godinez%2020172.pdf>

⁴³ CAMISON, Cesar, CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ, Tomas. Gestión de Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Disponible en <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Tabla 2. Cuestionario SERVQUAL

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado
Elementos tangibles	1	Equipamiento de aspecto moderno
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores
	4	Elementos tangibles atractivos
Fiabilidad	5	Cumplimiento de las promesas
	6	Interés en la resolución de problemas
	7	Realizar el servicio a la primera
	8	Concluir en el plazo prometido
	9	No cometer errores
Capacidad de respuesta	10	Colaboradores comunicativos
	11	Colaboradores rápidos
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar
	13	Colaboradores que responden
Seguridad	14	Colaboradores que transmiten confianza
	15	Cientes seguros con su proveedor
	16	Colaboradores amables
	17	Colaboradores bien formados
Empatía	18	Atención individualizada al cliente
	19	Horario conveniente
	20	Atención personalizada de los colaboradores
	21	Preocupación por los intereses de los clientes
	22	Comprensión por las necesidades de los clientes

Fuente: Camisón, Cruz y Suarez, 2006, p. 920

El modelo SERVQUAL, puede ser enfocado en el servicio al cliente, pero no se debe pensar sólo en el cliente externo, que en el caso de las instituciones educativas es el estudiante, sino en todas las partes interesadas que interactúan, especialmente en los docentes, que son los que directamente desarrollan el proceso misional. Por esto, es esencial que las instituciones, incluyan en su autoevaluación la retroalimentación con los docentes, pues como afirma Flores⁴⁴ “El deterioro de las condiciones organizacionales que sustenta la docencia se reflejará en el desempeño de la docencia misma por parte de los profesores, que son sus principales protagonistas: la ausencia de consenso en los propósitos académicos de la institución, el deterioro de las condiciones de trabajo de los profesores, la desmotivación y la insatisfacción de los docentes con las oportunidades de desarrollo y productividad académica probablemente provocarían un deterioro en el

⁴⁴ FLORES OCHOA, Rafael. Factores asociados a la calidad de la docencia universitaria. 2012. Disponible en https://books.google.com.co/books/about/Factores_asociados_a_la_calidad_de_la_do.html?id=ZQjuMwEACAAJ&redir_esc=y

desempeño docente.”⁴⁵ Y de forma directa, afectaría el desempeño de toda la institución.

Como se mencionó anteriormente, uno de los principios de la calidad es el enfoque al cliente, para favorecer su aplicación, existen diversas normas técnicas como la ISO 10002:2018, que establece las directrices para el tratamiento de las quejas en las empresas, mediante la cual se puede incrementar la satisfacción del cliente, tal como lo menciona en sus objetivos, “mediante la creación de un ambiente de enfoque al cliente, el cual está abierto a la retroalimentación (incluidas las quejas), la resolución de cualquier queja recibida, aumentando la capacidad de la organización para mejorar sus productos y servicios, incluyendo el servicio al cliente”⁴⁶. Entendiendo el tratamiento de las quejas, como uno de los dos aspectos fundamentales para la retroalimentación del cliente y las partes interesadas de las instituciones educativas, y el otro aspecto fundamental, es la medición de la percepción para lo cual es útil la ISO 10004:2019, que ofrece las directrices para el seguimiento y la medición, para aumentar la satisfacción del cliente y determinar oportunidades de mejora, para fortalecer la relación empresa-cliente.

Las entidades públicas deben gestionar su calidad a través de sistemas de gestión y control interno, para lograr la mejora continua de sus procesos y servicios⁴⁷. Para lograrlo, debe “garantizar que se cuenta con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.”⁴⁸ Debido a que, “los datos de las mediciones son importantes en la toma de decisiones basadas en hechos..., utilizar métodos apropiados para identificar aspectos para el mejoramiento del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.”⁴⁹

El enfoque al cliente, debe ser el principio fundamental de la organización, Besterfield⁵⁰ afirma que “Para enfocarse en el cliente es necesario tener un programa eficaz de retroalimentación”, que puede ser dividido en dos procesos base: las encuestas de satisfacción y el tratamiento de las quejas. Para el primer proceso el autor establece que:

Se puede usar la siguiente lista de comprobación para mejorar la satisfacción de los clientes internos y externos: 1. ¿Quiénes son mis clientes? 2. ¿Qué

⁴⁵ Ibíd. p.29

⁴⁶ ICONTEC. Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. p.1. Disponible en: <https://icontec.isolutions.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10002:ed-3:v1:es>

⁴⁷ ICONTEC. ISO 10004:2019. p. 79-80. Disponible en: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0054834>

⁴⁸ Ibíd. p.72

⁴⁹ Ibíd. p.72

⁵⁰ BESTERFIELD, David H. Control de Calidad. 2009. Disponible en: <http://www.m5zn.com/new/uploads/2017/03/02/pdf/5eefee7eb8288b1.pdf>

necesitan? 3. ¿Cuáles son sus medidas y expectativas? 4. ¿Cuál es mi producto o servicio? 5. Mi producto o servicio ¿rebasa las expectativas? 6. ¿Cómo satisfago sus necesidades? 7. ¿Qué acción correctiva es necesaria? 8. ¿Están los clientes incluidos en los equipos? Cada individuo o grupo debe identificar y satisfacer a sus clientes, y al mismo tiempo se debe impulsar los esfuerzos de equipo con los que todas las personas ayuden a la organización, en vez de cuidar sus objetivos personales⁵¹.

El enfoque al cliente es esencial para lograr su satisfacción, porque los objetivos personales pueden estar lejos de lograr cumplir necesidades y expectativas del cliente y demás partes interesadas. Para el segundo proceso se debe entender la queja como una oportunidad de mejora a la calidad, y sugiere que se realicen en base a las siguientes actividades:

- “1. Aceptar las quejas, no contradecirlas, porque son una medida de la calidad.
2. Retroalimentar a todos los empleados con la información de la queja.
3. Analizar las quejas, haciendo un trabajo detectivesco.
4. Si es posible, eliminar la raíz de la causa. Hacer más inspección no es una acción correctiva.
5. Informar los resultados de todas las investigaciones y soluciones a todos los involucrados.”⁵²

Entre las partes interesadas se encuentra el personal, su participación activa en la toma de decisiones, según Besterfield⁵³

Mejora la calidad y aumenta la productividad. Se toman mejores decisiones, porque la mano de obra conoce más sobre el proceso. Es posible que los empleados implementen y apoyen las decisiones en las que intervinieron. Además, podrán localizar mejor las áreas para mejorar la calidad, y emprenderán mejores acciones correctivas cuando un proceso se salga de control. La intervención del empleado reduce las discusiones entre trabajadores y administradores, y aumenta la moral.

Aplicando las referencias investigadas, las cuales contribuyen a la comprensión del contexto de la institución, se procede a definir técnicas para realizar encuestas de satisfacción, para ello, se consideran métodos probabilísticos y no probabilísticos, siendo los primeros la mejor opción para garantizar mayor confiabilidad de los resultados obtenidos, que posteriormente serán la entrada para la toma de decisiones de la institución.

⁵¹ Ibíd. p. 38.

⁵² Ibíd. p. 40.

⁵³ Ibíd. p. 45.

Como afirman Scheaffer, Mendenhall y Ott:⁵⁴

El objetivo del muestreo es estimar parámetros de la población, tales como la media o el total, con base en la información contenida en una muestra... El experimentador controla la cantidad de información contenida en la muestra por medio del número de unidades muestrales que incluyen en la muestra y por el método usado para seleccionar datos muestrales.

Existen diferentes tipos de muestreo que se pueden aplicar como: Muestreo irrestricto aleatorio o muestreo aleatorio simple; muestreo aleatorio estratificado; muestreo sistemático o; muestreo por conglomerados.

Como explican Anderson, Sweeney y Williams⁵⁵, “la definición de muestreo aleatorio simple y del proceso de seleccionar una muestra aleatoria simple dependen de si la población es finita o infinita.” Este método se aplicaría para el diseño de las encuestas de satisfacción, pero se debe entender inicialmente los términos estadísticos involucrados en el proceso, como:

Una población es el conjunto de todos los elementos que interesan en un estudio. Una muestra es un subconjunto de la población. A las características numéricas de una población, como la media y la desviación estándar, se les llama parámetros. ...Y el muestreo aleatorio simple: 1. Con población finita. Una muestra aleatoria simple de tamaño n de una población finita de tamaño N es una muestra seleccionada de manera que cada posible muestra de tamaño n tenga la misma probabilidad de ser seleccionada. ...2. Con población infinita: En algunas situaciones la población o bien es infinita o tan grande que, para fines prácticos, se considera infinita... Una muestra aleatoria simple de una población infinita es una muestra seleccionada de manera que se satisfagan las condiciones siguientes: 1. Cada uno de los elementos seleccionados proviene de la población. 2. Cada elemento se selecciona independientemente.⁵⁶

En este proyecto se buscará, diseñar una metodología, que aporte a la institución un valor agregado para la comunidad, retroalimentando cada uno de los servicios que se ofrecen a los diferentes actores internos y externos, que tienen permanente contacto con la institución; metodología que permitirá, mejorar los procesos en los servicios prestados, sin alterar los mecanismos internos que tienen adoptados y que, por Ley deben estar implementados. Utilizar esta metodología, permitirá enriquecer el sistema educativo brindado, con las sugerencias reales allí

⁵⁴ SCHEAFFER, Richard L., MENDENHALL, William y OTT, Liman. Elementos de muestreo. p. 23. Disponible en https://issuu.com/hectorm.delossantos-posadas/docs/elementos_de_muestreo_-_schaffer_et

⁵⁵ ANDERSON, David R., SWEENEY, D.J. y WILLIAMS, Thomas O. Estadística para Administración y Economía. 10ª. Edic. p, 260. Disponible en <https://www.upg.mx/wp.../10/LIBRO-13-Estadistica-para-administracion-y-economia.pd...>

⁵⁶ *Ibíd.* p.258-262

consignadas y se podrá evaluar la relación e impacto de las diferentes variables, sobre el proceso que se esté evaluando y así poder tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua.⁵⁷

5.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Las definiciones de los términos del glosario descrito a continuación, se sustraen de la NTC-ISO 9000:2015, el diccionario de la Real Academia Española y autoras.

Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada - u otra situación no deseable - con el propósito de impedir que se reproduzca.

Análisis: examen profundo de los hechos o de los datos. Sin importar su grado de importancia, los hechos o datos aislados no constituyen en sí una base completa para pasar a la acción o definir prioridades. Para lograr el efecto deseado, una acción exige una comprensión completa de las interrelaciones entre múltiples hechos y datos.

Calidad: grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

Cliente: organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo. Ejemplos: consumidor, cliente, usuario final, beneficiario, miembro, comprador, etc.

Conformidad: satisfacción del cumplimiento de un requisito que puede ser reglamentaria, profesional, interna o del cliente.

Contexto: combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Control: evaluación de la conformidad mediante observación y juicio acompañados si necesario de medidas, pruebas o calibración.

Desempeño: Rendimiento alcanzado por un proceso en un tiempo determinado.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Relación entre el resultado y el objetivo.

⁵⁷ PEÑA ESCOBAR, Stefanía, RAMÍREZ REYES, Gloria S y OSORIO GÓMEZ, Juan C. Evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámicas de sistemas. Disponible en www.scielo.org.co/pdf/rjum/v14n26/v14n26a07.pdf

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente.

Herramienta: Conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.

Innovación: crear un nuevo producto, servicio o proceso; o modificar el ya existente.

Intangible: que no se puede ver o tocar, no se puede percibir de forma física.

Medición: comparación de los datos recopilados sobre los resultados de los procesos con una unidad de medida determinada y su meta.

Mejora continua: Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

Método: procedimiento o modo ordenado para llegar a un resultado determinado.

Metodología: Conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican para lograr un objetivo esperado.

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

Percepción: forma como el cliente y demás partes interesadas capta con sus emociones la satisfacción o no de sus necesidades y expectativas.

Proceso: conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos.

Producto: resultado esperado de un proceso, ya sea material o inmaterial como el servicio. El producto puede ser interno o externo al cliente de la organización.

Proveedor: organismo o persona que proporciona un producto. Ejemplo: productor, distribuidor, minorista, distribuidor, proveedor de servicios. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

Proyecto Educativo Institucional (P.E.I): El Proyecto Educativo Institucional (PEI) es el enunciado general que concreta la misión y la enlaza con el plan de desarrollo institucional; es decir, enuncia los planos fundamentales de acción institucional a

través de los que se realiza la misión y se le da sentido a la planeación a corto, mediano y largo plazo.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Retroalimentación: Efecto retroactivo de un proceso sobre la fuente que lo origina. Conocer la percepción de las partes interesadas para la mejora continua del proceso.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias. La falta de reclamos no significa necesariamente un nivel elevado de satisfacción.

Servicios: Mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona

Sugerencias: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Tecnología: Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

Virtual: Procesos que se realizan a través de la web.

5.5. MARCO NORMATIVO

Tabla 3. Marco Normativo

NORMA	AÑO	ARTICULO	APLICACIÓN
Constitución Política de Colombia	1991	Art. 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
Ley Estatutaria Ley 1581	2012	TÍTULO I	Objeto, Ámbito De Aplicación Y Definiciones
Decreto 1377	2013	Capítulo I	Disposiciones Generales
Ley 1712 Transparencia y Acceso a la Información	2014	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Ley 1474 Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	2011	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
Decreto 2641 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.	2012	Art. 76	establece que <i>“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”</i>
Decreto 1649 Modificación de la estructura del DAPRE	2014	Art .15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
Ley 1755 Derecho fundamental de petición.	2015	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.
Ley 1437 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	2011	Artículo 14 .	Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
	2011	Artículo 15	Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este Código.

	2011	Artículo 16 .	Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en las que fundamenta su petición. 5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.
	2011	Artículo 17 .	Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.
	2011	Artículo 18 .	Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
	2011	Artículo 19 .	Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
	2011	Artículo 20 .	Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
	2011	Artículo 21 .	Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

	2011	Artículo 22 .	Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
	2011	Artículo 30 .	Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
	2011	ARTÍCULO 4o.	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:
Guía No. 34 Ministerio de Educación Nacional de Colombia	2008	Segunda Parte: Ruta para el mejoramiento Institucional	Establece los parámetros para autoevaluar la Institución por medio de las siguientes etapas: 1. Autoevaluación institucional. 2. Elaboración del plan de mejoramiento. 3. Seguimiento y evaluación de los resultados del plan de mejoramiento
NTC ISO 10004:2019 Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el seguimiento y la medición	2019	Todos los numerales	Esta Norma Internacional proporciona orientación al definir e implementar procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.
NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario	2015	Todos los numerales	Proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para el sistema de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC
NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos	2015	Todos los numerales	Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización: a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
NTC ISO 10002:2018 - Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones	2018	Todos los numerales	Orientación a las organizaciones para diseñar, desarrollar, implementar, mantener y mejorar un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales

Fuente: Autoras

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo investigación es descriptivo al utilizar como guía los requisitos de las NTC ISO 10002:2018 y 10004:2019, las cuales se utilizan para diseñar los procedimientos para la evaluación de la percepción y tratamiento de las quejas de los clientes y demás partes interesadas.

6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación utilizado es deductivo partiendo del marco legal y normativo aplicable a la Institución, hacia el diseño de sus necesidades particulares.

6.3. ETAPAS DEL TRABAJO

Tabla 4. Etapas del trabajo

ETAPAS	PASOS
Recolección de la información	Estado del arte Capítulo Problema Justificación Objetivos Marco teórico
Trabajo de campo	Recolección de datos
Análisis	Análisis de resultados Conclusiones Recomendaciones
Diseño	Diseño de una metodología
Difusión	Informe técnico Socialización
Entrega	Entrega y sustentación del proyecto

Fuente: Autoras

Con el fin de diseñar una metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas de las Institución Educativa Santa Teresa de Jesús ubicada en la ciudad de Armenia, se recopila información de investigadores en las bases de datos de las bibliotecas de la Universidad Tecnológica de Pereira y la Universidad

Gran Colombia sede armenia, de temas relacionados con el servicio al cliente y la medición de su percepción entendida esta como el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones (PQRSF), y encuestas de satisfacción, identificando el contexto mundial, continental y nacional referente del tema.

En la Institución educativa es insuficiente la metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas, analizando sus causas y efectos que dependen de esta, lo que permite sistematizar el problema y definir la justificación y los objetivos del proyecto.

Con la información obtenida y la investigación teórica, normativa e institucional se aplican listas de chequeo con base a los requisitos de la NTC ISO 10002:20018, NTC ISO 10004:2019 y el modelo SERVQUAL, por medio de entrevistas a estudiantes, directivos y docentes.

Seguidamente, se analizó la información recolectada concluyendo la metodología, para proceder con el diseño documental de la misma, basada en la retroalimentación como el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) y la medición de la percepción del cliente por medio de las encuestas de satisfacción.

Después, se realizará difusión de los resultados del proyecto con la parte directiva de la institución educativa. Finalmente, se entregará el trabajo de grado a quién corresponda para la sustentación en las fechas definidas como requisito de grado de la especialización.

6.4. FUENTES DE INFORMACIÓN

Ilustración 6. Plan de análisis



Fuente: Autoras

La recolección de la información se realiza a través de un diagnóstico inicial aplicando listas de chequeo del cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la institución educativa Santa Teresa de Jesús de carácter oficial en el municipio de Armenia. Los cuales se mencionaron en el ítem de validez y confiabilidad.

Las fuentes de información primarias son artículos científicos y libros académicos relacionados con el proyecto, además entrevistas a las partes interesadas internas de la institución educativa. Las fuentes secundarias es la información recopilada en el contexto interno de la institución educativa.

7. RESULTADOS

7.1. Diagnóstico a la metodología existente para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en la institución educativa, considerando los requisitos legales.

Dando cumplimiento al primer objetivo establecido, se realiza un diagnóstico inicial formulando preguntas que permitieron conocer los procesos y recursos de la Institución Educativa, para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.

La Institución aplica anualmente a estudiantes, docentes, padres de familia, área administrativa y directivos-docentes la autoevaluación institucional, establecida por el Ministerio de Educación Nacional. Este instrumento permite conocer la situación real en sus componentes administrativo, financiero, comunitario, directivo y académico; obteniendo el resultado de la última autoevaluación (año 2019), información suministrada por CAROLINA GIRALDO RAMIREZ una de las autoras del proyecto y funcionaria de la Institución. A continuación, se detalla el resultado obtenido:

DIAGNÓSTICO DE LA METODOLOGÍA APLICADA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA TERESA DE JESUS PARA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

FECHA DEL DIAGNÓSTICO: 21/09/2019

OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO: Identificar la metodología que se encuentra aplicando la institución para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en la institución educativa, considerando los requisitos legales.

ALCANCE DEL DIAGNÓSTICO: Desde el diagnóstico, recopilación de información, tabulación y análisis de datos aplicados, hasta la conclusión y recomendaciones que pueda arrojar el diagnóstico.

RESPONSABLE DEL DIAGNÓSTICO: Carolina Giraldo Ramírez y Jeniffer Cardona Castro - Aspirantes a Especialistas en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica.

DATOS DE LA INSTITUCIÓN

NOMBRE: INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA TERESA DE JESUS

NIT. 890.000.594-2

DIRECCIÓN: Avenida Centenario Carrera 6ta N° 4-30.

CIUDAD: Armenia, Quindío.

TELÉFONO: 7462318

CORREO ELECTRÓNICO: iesantateresadejesus@semarmenia.gov.co

Tabla 5. Escala de calificación del diagnóstico

ESCALA DE CALIFICACIÓN	VALOR
Cumple plenamente	5
Cumple medianamente	3
No cumple	1

Fuente: Autoras

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO PARTE INTERESADA

Tabla 6. Resultados del diagnóstico por parte interesada

PREGUNTA	PARTES INTERESADAS									PROMEDIO POR PREGUNTA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	ESTUDIANTES	PADRES DE FAMILIA	PERSONAL DOCENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	EGRESADOS	PROVEEDORES	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	ENTIDADES DE CONTROL	ENTIDADES PÚBLICO-PRIVADAS		
¿La institución tiene herramientas para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas?	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2,8	56%
¿Cuenta con un proceso establecido para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas?	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2,8	56%
¿La información de cómo y dónde reclamar es conocida?	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1,9	38%
¿Las quejas son tratadas con prontitud dependiendo de su urgencia?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
¿Existe un procedimiento para el tratamiento de la quejas?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20%
¿Existe un procedimiento para evaluar la percepción de las partes interesadas?	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1,2	24%
¿El acceso al proceso de quejas no tiene costo para el reclamante?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
¿Se asegura que la información personal del reclamante no se divulga sin expreso consentimiento de este?	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60%
¿Está establecido los responsables en el tratamiento de quejas?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20%
¿Existe el compromiso por parte de la dirección con respecto a los recursos para el buen funcionamiento del tratamiento de quejas?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
¿Existe la orientación por parte de la dirección para la formación del personal en el proceso de tratamiento de quejas?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%

¿Las quejas que son significativas se notifican a la dirección rápidamente y de manera eficaz?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
PREGUNTA	PARTES INTERESADAS									PROMEDIO POR PREGUNTA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	ESTUDIANTES	PADRES DE FAMILIA	PERSONAL DOCENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	EGRESADOS	PROVEEDORES	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	ENTIDADES DE CONTROL	ENTIDADES PÚBLICO-PRIVADAS		
¿Se cuenta con registro desde la recepción hasta la respuesta dada al cliente sobre la decisión dada por la institución?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
¿las quejas se clasifican ?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
¿Existen evidencias sobre el análisis de las quejas?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100%
¿Se hacen encuesta para medir la percepción de las partes interesadas?	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2,8	56%
¿Se retroalimentan las quejas con el fin de mejorar el servicio?	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2,8	56%
¿Se retroalimenta el resultado de las encuestas de percepción del servicio?	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2,8	56%
¿Se evalúan la eficacia de la respuesta que se da a las quejas?	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1,9	38%
¿Se evalúan la calidad de las respuestas que se da a las quejas?	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4,3	87%
¿Se aplica anualmente la encuesta de percepción de las partes interesadas?	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2,8	56%
¿Se cuenta con mecanismos virtuales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20%
¿Se cuenta con mecanismos presenciales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio?	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3,9	78%
¿Se cuenta con tabulación y análisis de los resultados de las encuestas aplicadas?	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2,8	56%
¿Se tienen en cuenta los resultados y análisis de las encuestas y quejas para la toma de decisiones?	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2,8	56%
¿Se tiene establecido un documento por medio del cual se informe a la dirección sobre la recopilación de información y los resultados y análisis de las encuestas y quejas?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20%
¿Se tiene identificada la población total a aplicar la encuesta?	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2,8	56%
¿Se tiene clasificada la encuesta según las partes interesadas?	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1,4	29%
PROMEDIO TOTAL	3,93	3,71	4,07	4,07	2,36	2,43	2,43	2,43	2,43		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	79%	74%	81%	81%	47%	49%	49%	49%	49%		

Fuente: Autoras

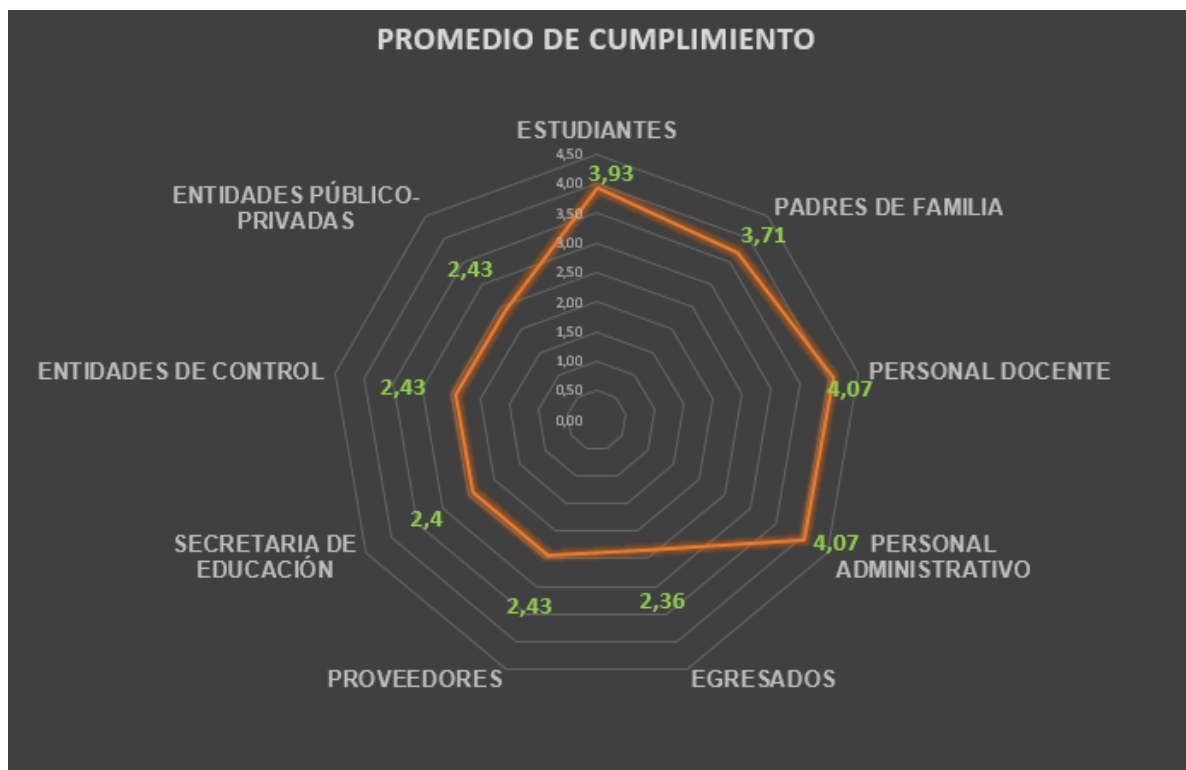
CONSOLIDADO DE RESULTADOS

Tabla 7. Consolidado de resultados

PARTE INTERESADA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO
ESTUDIANTES	79%	3,93
PADRES DE FAMILIA	74%	3,71
PERSONAL DOCENTE	81%	4,07
PERSONAL ADMINISTRATIVO	81%	4,07
EGRESADOS	47%	2,36
PROVEEDORES	49%	2,43
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	49%	2,4
ENTIDADES DE CONTROL	49%	2,43
ENTIDADES PÚBLICO- PRIVADAS	49%	2,43
PROMEDIO TOTAL	62%	3,10

Fuente: Autoras

Ilustración 7. Gráfico de resultados del diagnóstico



Fuente: Autoras

El diagnóstico aplicado a la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús tiene como objetivo identificar la metodología que se encuentra aplicando la institución para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas en la institución educativa, considerando los requisitos legales. Este se inicia desde la recopilación de información, tabulación y análisis de datos aplicados; hasta la conclusión y recomendaciones que pueda arrojar.

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús se encuentra en un porcentaje general de cumplimiento del 62% en la metodología aplicada para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas; en cuanto a los resultados obtenidos mediante las encuestas apoyadas según la Guía 34 del Ministerio de Educación, que contiene los lineamientos para la Autoevaluación Institucional en sus cuatro componentes: Gestión académica, Gestión directiva, Gestión administrativa y financiera y Gestión de la comunidad. Este porcentaje representa un puntaje promedio de cumplimiento del 3,10 sobre 5, el cual es el máximo valor calificado a favor, en cada una de las partes de las interesadas según tabla de consolidado e ilustración número 7.

Se puede analizar que las partes interesadas que arrojan mayor promedio de cumplimiento son el personal docente y administrativo con 4,07 cada uno. Lo que permite concluir que conocen los requisitos legales de la ruta para el trámite de las quejas; además reciben capacitaciones sobre temas relacionados por parte de las entidades pertinentes.

Entre un margen de cumplimiento de 3,7 y 3,9 se encuentran los padres de familia y estudiantes respectivamente, lo que indica que se deben buscar estrategias para dar a conocer la ruta para el tratamiento de las quejas. Al realizar el diagnóstico se puede evidenciar que dentro de la metodología aplicada en la institución estas partes interesadas participan en la encuesta de autoevaluación institucional.

Según el diagnóstico se puede observar promedio de cumplimiento en un 2,43 de las partes interesadas externas como: proveedores, secretaria de educación, entidades de control y entidades público privadas, las cuales, aunque tienen un alto grado de influencia sobre la institución no están articuladas con los procesos de retroalimentación de la institución.

Por último, la parte interesada que presenta menor promedio de cumplimiento con 2,36 son los egresados; debido a que no cuentan con una metodología para retroalimentar su percepción con la institución y la continuidad de la formación con entidades público privadas en alianza con la institución.

Análisis del diagnóstico de la metodología aplicada en la Institución Educativa Santa Teresa De Jesús para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas:

- Estudiantes

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús se encuentra en un porcentaje general de cumplimiento del 79% en la metodología aplicada para la retroalimentación del estudiante, en cuanto a los resultados obtenidos mediante la encuesta elaborada sobre el componente de Gestión de la comunidad. Este porcentaje representa un puntaje promedio de cumplimiento del 3,93 sobre 5, el cual es el máximo valor calificado a favor, en cada una de las partes de las interesadas según tabla de consolidado y gráfico número 1. La estrategia utilizada para identificar los resultados según la tabla de calificación fue el código de colores tipo semáforo donde Verde identifica la máxima calificación (Cumple plenamente: 5), Amarillo identifica el cumplimiento medio (Cumple medianamente:3) y Rojo identifica el incumplimiento (No cumple:1). Se puede observar que el menor grado de cumplimiento son los ítems relacionados con el tratamiento a las quejas.

Por lo anterior, los ítems que se identifican como “no cumple” son:

- No es conocida la información de cómo y dónde reclamar.
- No existe un procedimiento para el tratamiento de las quejas.
- No está establecido los responsables en el tratamiento de quejas.
- No se evalúa la eficacia de la respuesta que se da a las quejas.
- No se cuenta con mecanismos virtuales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio.
- No se tiene establecido un documento por medio del cual se informe a la dirección sobre la recopilación de información y los resultados y análisis de las encuestas y quejas.

- Padres de familia.

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús se encuentra en un porcentaje general de cumplimiento del 74% en la metodología aplicada para la retroalimentación de los padres de familia en cuanto a los resultados obtenidos mediante la encuesta elaborada sobre el componente de Gestión de la comunidad. Este porcentaje representa un puntaje promedio de cumplimiento del 3,71 sobre 5, el cual es el máximo valor calificado a favor, en cada una de las partes de las interesadas según tabla de consolidado y gráfico número 1. La estrategia utilizada para identificar los resultados según la tabla de calificación fue el código de colores tipo semáforo donde Verde identifica la máxima calificación (Cumple plenamente: 5), Amarillo identifica el cumplimiento medio (Cumple medianamente:3) y Rojo identifica el incumplimiento (No cumple:1). Se puede observar que el menor grado de cumplimiento son los ítems relacionados con el tratamiento a las quejas y el desconocimiento del proceso para la radicación ante las entidades competentes.

Por lo anterior, los ítems que se identifican como “no cumple” son:

- No es conocida la información de cómo y dónde reclamar es conocida
- No existe un procedimiento para el tratamiento de las quejas
- No existe un procedimiento para evaluar la percepción de las partes interesadas
- No está establecido los responsables en el tratamiento de quejas
- No se evalúan la eficacia de la respuesta que se da a las quejas
- No se cuenta con mecanismos virtuales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio
- No se tiene establecido un documento por medio del cual se informe a la dirección sobre la recopilación de información y los resultados y análisis de las encuestas y quejas
- No se tiene clasificada la encuesta según las partes interesadas

- **Personal docente.**

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús se encuentra en un porcentaje general de cumplimiento del 81% en la metodología aplicada para la retroalimentación del personal docente a en cuanto a los resultados obtenidos mediante la encuesta elaborada sobre el componente de Gestión de académica, reflejándose éste como uno de los mayores resultados de cumplimiento satisfactorio. Este porcentaje representa un puntaje promedio de cumplimiento del 4,07 sobre 5, el cual es el máximo valor calificado a favor, en cada una de las partes de las interesadas según tabla de consolidado y gráfico número 1. La estrategia utilizada para identificar los resultados según la tabla de calificación fue el código de colores tipo semáforo donde Verde identifica la máxima calificación (Cumple plenamente: 5), Amarillo identifica el cumplimiento medio (Cumple medianamente:3) y Rojo identifica el incumplimiento (No cumple:1). Se puede observar que el menor grado de cumplimiento son los ítems relacionados con el tratamiento a las quejas.

Por lo anterior, los ítems que se identifican como “no cumple” son:

- No existe un procedimiento para el tratamiento de las quejas
- No existe un procedimiento para evaluar la percepción de las partes interesadas
- No está establecido los responsables en el tratamiento de quejas
- No se cuenta con mecanismos virtuales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio
- No se tiene establecido un documento por medio del cual se informe a la dirección sobre la recopilación de información y los resultados y análisis de las encuestas y quejas
- No se tiene clasificada la encuesta según las partes interesadas

- **Personal administrativo.**

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús se encuentra en un porcentaje general de cumplimiento del 81% en la metodología aplicada para la retroalimentación del personal administrativo a en cuanto a los resultados obtenidos mediante la encuesta elaborada sobre el componente de Gestión administrativa y financiera reflejándose éste como uno de los mayores resultados de cumplimiento satisfactorio. Este porcentaje representa un puntaje promedio de cumplimiento del 4,07 sobre 5, el cual es el máximo valor calificado a favor, en cada una de las partes de las interesadas según tabla de consolidado y gráfico número 1. La estrategia utilizada para identificar los resultados según la tabla de calificación fue el código de colores tipo semáforo donde Verde identifica la máxima calificación (Cumple plenamente: 5), Amarillo identifica el cumplimiento medio (Cumple medianamente:3) y Rojo identifica el incumplimiento (No cumple:1). Se puede observar que el menor grado de cumplimiento son los ítems relacionados con el tratamiento a las quejas. Por lo anterior, los ítems que se identifican como “no cumple” son:

- No existe un procedimiento para el tratamiento de las quejas
- No existe un procedimiento para evaluar la percepción de las partes interesadas
- No está establecido los responsables en el tratamiento de quejas
- No se cuenta con mecanismos virtuales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio
- No se tiene establecido un documento por medio del cual se informe a la dirección sobre la recopilación de información y los resultados y análisis de las encuestas y quejas
- No se tiene clasificada la encuesta según las partes interesadas

- **Egresados.**

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús se encuentra en un porcentaje general de cumplimiento del 47% al no aplicar una metodología para la retroalimentación de los egresados, reflejándose éste como el menor resultado de cumplimiento. Este porcentaje representa un puntaje promedio de cumplimiento del 2,36 sobre 5, el cual es el máximo valor calificado a favor, en cada una de las partes de las interesadas según tabla de consolidado y gráfico número 1. La estrategia utilizada para identificar los resultados según la tabla de calificación fue el código de colores tipo semáforo donde Verde identifica la máxima calificación (Cumple plenamente: 5), Amarillo identifica el cumplimiento medio (Cumple medianamente:3) y Rojo identifica el incumplimiento (No cumple:1). Se puede observar que el menor grado de cumplimiento son los ítems relacionados con el tratamiento a las quejas y la falta de participación en la aplicación de encuestas de la autoevaluación. Por lo anterior, los ítems que se identifican como “no cumple” son:

- La institución no tiene herramientas para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- No cuenta con un proceso establecido para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- La información de cómo y dónde reclamar no es conocida.
- No existe un procedimiento para el tratamiento de las quejas.
- No existe un procedimiento para evaluar la percepción de las partes interesadas
- No está establecido los responsables en el tratamiento de quejas.
- No se hacen encuesta para medir la percepción de las partes interesadas
- No se retroalimentan las quejas con el fin de mejorar el servicio
- No se retroalimenta el resultado de las encuestas de percepción del servicio.
- No se evalúan la eficacia de la respuesta que se da a las quejas.
- No se aplica anualmente la encuesta de percepción de las partes interesadas.
- No se cuenta con mecanismos virtuales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio.
- No se cuenta con tabulación y análisis de los resultados de las encuestas aplicadas.
- No se tienen en cuenta los resultados y análisis de las encuestas y quejas para la toma de decisiones.
- No se tiene establecido un documento por medio del cual se informe a la dirección sobre la recopilación de información y los resultados y análisis de las encuestas y quejas.
- No se tiene identificada la población total a aplicar la encuesta.
- No se tiene clasificada la encuesta según las partes interesadas.

- **Proveedores.**

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús se encuentra en un porcentaje general de cumplimiento del 49% al no aplicar una metodología para la retroalimentación de los proveedores reflejándose éste como uno de los menores resultados de cumplimiento. Este porcentaje representa un puntaje promedio de cumplimiento del 2,43 sobre 5, el cual es el máximo valor calificado a favor, en cada una de las partes de las interesadas según tabla de consolidado y gráfico número 1. La estrategia utilizada para identificar los resultados según la tabla de calificación fue el código de colores tipo semáforo donde Verde identifica la máxima calificación (Cumple plenamente: 5), Amarillo identifica el cumplimiento medio (Cumple medianamente:3) y Rojo identifica el incumplimiento (No cumple:1). Se puede observar que el menor grado de cumplimiento son los ítems relacionados con el

tratamiento a las quejas y la falta de participación en la aplicación de encuestas de la autoevaluación.

Por lo anterior, los ítems que se identifican como “no cumple” son:

- La institución no tiene herramientas para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- No cuenta con un proceso establecido para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- La información de cómo y dónde reclamar no es conocida.
- No existe un procedimiento para el tratamiento de las quejas.
- No existe un procedimiento para evaluar la percepción de las partes interesadas.
- No está establecido los responsables en el tratamiento de quejas.
- No se hacen encuesta para medir la percepción de las partes interesadas.
- No se retroalimentan las quejas con el fin de mejorar el servicio.
- No se retroalimenta el resultado de las encuestas de percepción del servicio.
- No se evalúan la eficacia de la respuesta que se da a las quejas.
- No se aplica anualmente la encuesta de percepción de las partes interesadas.
- No se cuenta con mecanismos virtuales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio.
- No se cuenta con tabulación y análisis de los resultados de las encuestas aplicadas.
- No se tienen en cuenta los resultados y análisis de las encuestas y quejas para la toma de decisiones.
- No se tiene establecido un documento por medio del cual se informe a la dirección sobre la recopilación de información y los resultados y análisis de las encuestas y quejas.
- No se tiene identificada la población total a aplicar la encuesta.
- No se tiene clasificada la encuesta según las partes interesadas.

- **Secretarías de educación.**

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús se encuentra en un porcentaje general de cumplimiento del 49% al no aplicar una metodología para la retroalimentación con la Secretaría de Educación, como actor esencial para apoyar y fortalecer los resultados de cumplimiento institucionales; reflejándose éste como uno de los menores resultados de cumplimiento. Este porcentaje representa un puntaje promedio de cumplimiento del 2,4 sobre 5, el cual es el máximo valor calificado a favor, en cada una de las partes de las interesadas según tabla de consolidado y gráfico número 1. La estrategia utilizada para identificar los resultados

según la tabla de calificación fue el código de colores tipo semáforo donde Verde identifica la máxima calificación (Cumple plenamente: 5), Amarillo identifica el cumplimiento medio (Cumple medianamente:3) y Rojo identifica el incumplimiento (No cumple:1). Se puede observar que falta acompañamiento y retroalimentación para el tratamiento a las quejas y la falta de participación en la aplicación de encuestas de la autoevaluación.

Por lo anterior, los ítems que se identifican como “no cumple” son:

- La institución no tiene herramientas para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- No cuenta con un proceso establecido para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- La información de cómo y dónde reclamar no es conocida.
- No existe un procedimiento para el tratamiento de las quejas.
- No existe un procedimiento para evaluar la percepción de las partes interesadas.
- No está establecido los responsables en el tratamiento de quejas.
- No se hacen encuesta para medir la percepción de las partes interesadas.
- No se retroalimentan las quejas con el fin de mejorar el servicio.
- No se retroalimenta el resultado de las encuestas de percepción del servicio.
- No se evalúan la eficacia de la respuesta que se da a las quejas.
- No se aplica anualmente la encuesta de percepción de las partes interesadas.
- No se cuenta con mecanismos virtuales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio.
- No se cuenta con tabulación y análisis de los resultados de las encuestas aplicadas.
- No se tienen en cuenta los resultados y análisis de las encuestas y quejas para la toma de decisiones.
- No se tiene establecido un documento por medio del cual se informe a la dirección sobre la recopilación de información y los resultados y análisis de las encuestas y quejas.
- No se tiene identificada la población total a aplicar la encuesta.
- No se tiene clasificada la encuesta según las partes interesadas.

- **Entidades de control.**

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús se encuentra en un porcentaje general de cumplimiento del 49% al no contar con una metodología para la retroalimentación con las entidades de control competentes con la institución; reflejándose éste como uno de los menores resultados de cumplimiento. Este porcentaje representa un puntaje promedio de cumplimiento del 2,43 sobre 5, el

cual es el máximo valor calificado a favor, en cada una de las partes de las interesadas según tabla de consolidado y gráfico número 1. La estrategia utilizada para identificar los resultados según la tabla de calificación fue el código de colores tipo semáforo donde Verde identifica la máxima calificación (Cumple plenamente: 5), Amarillo identifica el cumplimiento medio (Cumple medianamente:3) y Rojo identifica el incumplimiento (No cumple:1). Se puede observar incumplimiento a la aplicabilidad de lineamientos legales frente al tratamiento de las quejas y demás procesos de retroalimentación que involucran dichas entidades.

Por lo anterior, los ítems que se identifican como “no cumple” son:

- La institución no tiene herramientas para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- No cuenta con un proceso establecido para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- La información de cómo y dónde reclamar no es conocida.
- No existe un procedimiento para el tratamiento de las quejas.
- No existe un procedimiento para evaluar la percepción de las partes interesadas.
- No está establecido los responsables en el tratamiento de quejas.
- No se hacen encuesta para medir la percepción de las partes interesadas.
- No se retroalimentan las quejas con el fin de mejorar el servicio.
- No se retroalimenta el resultado de las encuestas de percepción del servicio.
- No se evalúan la eficacia de la respuesta que se da a las quejas.
- No se aplica anualmente la encuesta de percepción de las partes interesadas.
- No se cuenta con mecanismos virtuales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio.
- No se cuenta con tabulación y análisis de los resultados de las encuestas aplicadas.
- No se tienen en cuenta los resultados y análisis de las encuestas y quejas para la toma de decisiones.
- No se tiene establecido un documento por medio del cual se informe a la dirección sobre la recopilación de información y los resultados y análisis de las encuestas y quejas.
- No se tiene identificada la población total a aplicar la encuesta.
- No se tiene clasificada la encuesta según las partes interesadas.

- **Entidades público privadas.**

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús se encuentra en un porcentaje general de cumplimiento del 49% al no contar con una metodología para la retroalimentación con las entidades público privadas en alianza con la institución;

reflejándose éste como uno de los menores resultados de cumplimiento. Este porcentaje representa un puntaje promedio de cumplimiento del 2,43 sobre 5, el cual es el máximo valor calificado a favor, en cada una de las partes de las interesadas según tabla de consolidado y gráfico número 1. La estrategia utilizada para identificar los resultados según la tabla de calificación fue el código de colores tipo semáforo donde Verde identifica la máxima calificación (Cumple plenamente: 5), Amarillo identifica el cumplimiento medio (Cumple medianamente:3) y Rojo identifica el incumplimiento (No cumple:1). Se puede observar la falta de interacción con el tratamiento de las quejas y demás procesos de retroalimentación que involucran dichas entidades.

Por lo anterior, los ítems que se identifican como “no cumple” son:

- La institución no tiene herramientas para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- No cuenta con un proceso establecido para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.
- La información de cómo y dónde reclamar no es conocida.
- No existe un procedimiento para el tratamiento de las quejas.
- No existe un procedimiento para evaluar la percepción de las partes interesadas.
- No está establecido los responsables en el tratamiento de quejas.
- No se hacen encuesta para medir la percepción de las partes interesadas.
- No se retroalimentan las quejas con el fin de mejorar el servicio.
- No se retroalimenta el resultado de las encuestas de percepción del servicio.
- No se evalúan la eficacia de la respuesta que se da a las quejas.
- No se aplica anualmente la encuesta de percepción de las partes interesadas.
- No se cuenta con mecanismos virtuales para que las partes interesadas evalúen su percepción con en el servicio.
- No se cuenta con tabulación y análisis de los resultados de las encuestas aplicadas.
- No se tienen en cuenta los resultados y análisis de las encuestas y quejas para la toma de decisiones.
- No se tiene establecido un documento por medio del cual se informe a la dirección sobre la recopilación de información y los resultados y análisis de las encuestas y quejas.
- No se tiene identificada la población total a aplicar la encuesta.
- No se tiene clasificada la encuesta según las partes interesadas.

El resultado del diagnóstico de cada parte interesada se encuentra en el Anexo 1, al cual puede acceder por medio del siguiente link: [Anexo A.](#)

7.2. Diseño de la herramienta para la aplicación de una metodología en la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.

Se diseñaron encuestas de percepción del servicio por cada parte interesada (Estudiantes, Padres de familia, Docentes, Administrativos, Egresados, Secretarías de Educación, Entes de control, Entidades público privadas, Proveedores.) según el modelo SERVQUAL, para que la Institución educativa pueda aplicar la metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas.

El modelo SERVQUAL cuenta con 22 ítems en cinco dimensiones, el cual es uno de los modelos más utilizados para la evaluación de la percepción. Cada ítem fue adaptado a las necesidades de cada parte interesada para la Institución, a través de un formato en Excel, se ajustó la redacción de acuerdo a la experiencia de las autoras y el director del proyecto, sin perder el propósito del ítem original. Este documento se encuentra en el Anexo B, al cual se puede acceder mediante el siguiente link: [Anexo B.](#)

Las partes interesadas se identificaron considerando el contexto interno y externo y de acuerdo a los servicios que ofrece la Institución Educativa, como lo indica la NTC-ISO 10002:2018 y NTC-ISO10004:2019.

A continuación, se presentan las encuestas de percepción del servicio por cada parte interesada:

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO – ADMINISTRATIVOS

Objetivo: La siguiente encuesta es con el fin de conocer su satisfacción con el servicio brindado por la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús.

Nombre y Apellidos: _____
 Edad: _____ Sexo: F _____ M _____ Cuántos años lleva laborando en esta Institución: _____

Marque con una X la puntuación que considere acorde con el servicio recibido (1: Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy Satisfecho)

Qué tan satisfecho/a se encuentra con:

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4
La institución cuenta con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para la prestación del servicio				
El estado de la infraestructura de la Institución Educativa, oficinas y demás áreas				
La presentación personal de los demás funcionarios				
La actualidad de los recursos y materiales que apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje				
FIABILIDAD	1	2	3	4
El cumplimiento en el nivel de aprendizaje por parte del estudiante				
La resolución de peticiones o quejas por parte de la comunidad académica				
El cumplimiento del PEI (Proyecto Educativo Institucional) y SIEE (Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes)				
El cumplimiento del calendario académico y el horario escolar				
La confiabilidad de la información académica de sus estudiantes				

CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	
La forma de comunicación de la institución				
La oportuna respuesta a sus solicitudes				
La ayuda prestada por parte de los demás funcionarios personal				
La correcta respuesta a sus solicitudes				
SEGURIDAD	1	2	3	4
La seguridad dentro de la institución educativa				
El trato amable por parte del personal de la Institución				
El nivel de idoneidad del personal de la institución				
EMPATIA	1	2	3	4
La atención personalizada brindada por parte del personal				
Con el horario ofrecido por la institución para su gestión administrativa y académica				
La atención personalizada por parte de los docentes				
El interés demostrado por el personal a sus solicitudes				
El nivel de comprensión de sus necesidades por parte de la institución				
<p>¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Institución?</p>				

¡Gracias por participar en esta encuesta y por su interés en contribuir al mejoramiento de nuestra Institución!

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO - DOCENTES

Objetivo: La siguiente encuesta es con el fin de conocer su satisfacción con el servicio brindado por la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús.

Nombre y Apellidos: _____
 Edad: _____ Sexo: F _____ M _____ Cuántos años lleva laborando en esta Institución: _____

Marque con una X la puntuación que considere acorde con el servicio recibido (1: Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy Satisfecho)

Qué tan satisfecho/a se encuentra con:

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4
La institución cuenta con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para la prestación del servicio				
El estado de la infraestructura de la Institución Educativa, oficinas y demás áreas				
La presentación personal de los funcionarios				
La actualidad de los recursos y materiales que apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje				
FIABILIDAD	1	2	3	4
El cumplimiento en el nivel de aprendizaje por parte del estudiante				
La resolución de peticiones o quejas por parte de la comunidad académica				
El cumplimiento del PEI (Proyecto Educativo Institucional) y SIEE (Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes)				
El cumplimiento del calendario académico y el horario escolar				
La confiabilidad de la información académica de sus estudiantes				

CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
La forma de comunicación de la institución				
La oportuna respuesta a sus solicitudes				
La ayuda prestada por parte de los demás funcionarios personal				
La correcta respuesta a sus solicitudes				
SEGURIDAD	1	2	3	4
La seguridad dentro de la institución educativa				
El trato amable por parte del personal de la Institución				
El nivel de idoneidad del personal de la institución				
EMPATIA	1	2	3	4
La atención personalizada brindada por parte del personal				
Con el horario ofrecido por la institución para su gestión administrativa y académica				
La atención personalizada por parte de los docentes				
El interes demostrado por el personal a sus solicitudes				
El nivel de comprensión de sus necesidades por parte de la institución				
<p>¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Institución?</p>				

¡Gracias por participar en esta encuesta y por su interés en contribuir al mejoramiento de nuestra Institución!

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO - EGRESADOS

Objetivo: La siguiente encuesta es con el fin de conocer su satisfacción con el servicio brindado por la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús.

Nombre y Apellidos: _____
 Edad: _____ Sexo: F _____ M _____ Cuántos años estudió en esta Institución: _____
 Tiene alguna Discapacidad: Si _____ No _____ (En caso de marcar sí, indique que discapacidad posee)
 Motora _____ Cognitiva _____ Visual _____ Otra _____

Marque con una X la puntuación que considere acorde con el servicio recibido (1: Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy Satisfecho)

Qué tan satisfecho/a se encuentra con:

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4
La institución cuenta con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para la prestación del servicio				
El estado de la infraestructura de la Institución Educativa, oficinas y demás áreas				
La presentación personal de los funcionarios				
La actualidad de los recursos y materiales que apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje				
FIABILIDAD	1	2	3	4
El cumplimiento de conocimientos y experiencias adquiridas en la institución han sido útiles para la continuación de su formación y/o desempeño laboral				
La resolución de peticiones o quejas por parte de la comunidad académica				
El cumplimiento del PEI (Proyecto Educativo Institucional) y SIEE (Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes)				
El cumplimiento del calendario académico y el horario escolar				

La confiabilidad de la información académica de sus estudiantes				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
La forma de comunicación de la institución				
La oportuna respuesta a sus solicitudes				
La ayuda prestada por parte de los demás funcionarios personal				
La correcta respuesta a sus solicitudes				
SEGURIDAD	1	2	3	4
La seguridad dentro de la institución educativa				
El trato amable por parte del personal de la Institución				
El nivel de idoneidad del personal de la institución				
EMPATIA	1	2	3	4
La atención personalizada brindada por parte del personal				
Con el horario ofrecido por la institución para su gestión administrativa y académica				
La atención personalizada por parte de los docentes				
El interes demostrado por el personal a sus solicitudes				
El nivel de comprensión de sus necesidades por parte de la institución				
¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Institución?				

¡Gracias por participar en esta encuesta y por su interés en contribuir al mejoramiento de nuestra Institución!

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO – ENTES DE CONTROL

Objetivo: La siguiente encuesta es con el fin de conocer su satisfacción con el servicio brindado por la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús.

Nombre y Apellidos: _____
 Edad: _____ Sexo: F _____ M _____
 Nombre de la Entidad con la que labora: _____

Marque con una X la puntuación que considere más acorde con el servicio recibido (1: Insatisfecho, 2: Ni satisfecho/ni insatisfecho, 3: Satisfecho)

Qué tan satisfecho/a se encuentra con:

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4
La institución cuenta con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para la prestación del servicio				
El estado de la infraestructura de la Institución Educativa, oficinas y demás áreas				
La presentación personal de los funcionarios				
La actualidad de los recursos y materiales que apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje				
FIABILIDAD	1	2	3	4
El cumplimiento de lo estipulado dentro del convenio				
La resolución de peticiones o quejas				
La prestación del servicio según licencia de funcionamiento				
La entrega oportuna de la información				
La confiabilidad de la información				
CAAPCIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
La forma de comunicación de la institución				
La oportuna respuesta a sus solicitudes				
La ayuda prestada por parte de los demás funcionarios personal				

La correcta respuesta a sus solicitudes				
SEGURIDAD	1	2	3	4
La seguridad dentro de la institución educativa				
La seguridad en el envío de la información confidencial				
El nivel de idoneidad del personal de la institución				
EMPATIA	1	2	3	4
La atención personalizada brindada por parte del personal				
Con el horario ofrecido por la institución para su gestión administrativa y académica				
La atención personalizada por parte de los docentes				
El interés demostrado por el personal a sus solicitudes				
El nivel de comprensión de sus necesidades por parte de la institución				
<p>¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Institución?</p>				

¡Gracias por participar en esta encuesta y por su interés en contribuir al mejoramiento de nuestra Institución!

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO - ESTUDIANTES

Objetivo: La siguiente encuesta es con el fin de conocer su satisfacción con el servicio brindado por la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús.

Nombre y Apellidos: _____
 Edad: _____ Sexo: F _____ M _____ Grado de escolaridad en el que se encuentra: _____
 Tiene alguna Discapacidad: Si _____ No _____ (En caso de marcar sí, indique que discapacidad posee)
 Motora _____ Cognitiva _____ Visual _____ Múltiple _____ Otra _____
 Cuántos años lleva estudiando en la Institución: _____

Marque con una X la puntuación que considere acorde con el servicio recibido (1: Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy Satisfecho)

Qué tan satisfecho/a se encuentra con:

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4
La institución cuenta con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para la prestación del servicio				
El estado de la infraestructura de la Institución Educativa, oficinas y demás áreas				
La presentación personal de los funcionarios				
La actualidad de los recursos y materiales que apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje				
FIABILIDAD	1	2	3	4
El cumplimiento en el nivel de aprendizaje por parte del estudiante				
La resolución de peticiones o quejas por parte de la comunidad académica				
El cumplimiento del PEI (Proyecto Educativo Institucional) y SIEE (Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes)				
El cumplimiento del calendario académico y el horario escolar				

La confiabilidad de la información académica de sus estudiantes				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
La forma de comunicación de la institución				
La oportuna respuesta a sus solicitudes				
La ayuda prestada por parte del personal				
La correcta respuesta a sus solicitudes				
SEGURIDAD	1	2	3	4
La seguridad dentro de la institución educativa				
El trato amable por parte del personal de la Institución				
El nivel de idoneidad del personal de la institución				
EMPATIA	1	2	3	4
La atención personalizada brindada por parte del personal				
El nivel de idoneidad del personal de la institución				
La atención personalizada por parte de los docentes				
El interés demostrado por el personal a sus solicitudes				
El nivel de comprensión de sus necesidades por parte de la institución				
¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Institución?				

¡Gracias por participar en esta encuesta y por su interés en contribuir al mejoramiento de nuestra Institución!

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO – PADRES DE FAMILIA

Objetivo: La siguiente encuesta es con el fin de conocer su satisfacción con el servicio brindado por la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús.

Nombre y Apellidos: _____
 Edad: _____ Sexo: F _____ M _____ Grado de escolaridad en el que se encuentra su acudido: _____
 Tiene alguna Discapacidad: Si _____ No _____ (En caso de marcar sí, indique que discapacidad posee)
 Motora _____ Cognitiva _____ Visual _____ Otra _____
 Cuántos años lleva estudiando su acudido en la Institución: _____

Marque con una X la puntuación que considere acorde con el servicio recibido (1: Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy Satisfecho)

Qué tan satisfecho/a se encuentra con:

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4
La institución cuenta con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para la prestación del servicio				
El estado de la infraestructura de la Institución Educativa, oficinas y demás áreas				
La presentación personal de los funcionarios				
La actualidad de los recursos y materiales que apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje				
FIABILIDAD	1	2	3	4
El cumplimiento en el nivel de aprendizaje por parte del estudiante				
La resolución de peticiones o quejas por parte de la comunidad académica				
El cumplimiento del PEI (Proyecto Educativo Institucional) y SIEE (Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes)				

El cumplimiento del calendario académico y el horario escolar				
La confiabilidad de la información académica de sus estudiantes				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
La forma de comunicación de la institución				
La oportuna respuesta a sus solicitudes				
La ayuda prestada por parte del personal				
La correcta respuesta a sus solicitudes				
SEGURIDAD	1	2	3	4
La seguridad dentro de la institución educativa				
El trato amable por parte del personal de la Institución				
El nivel de idoneidad del personal de la institución				
EMPATIA	1	2	3	4
La atención personalizada brindada por parte del personal				
Con el horario ofrecido por la institución para su gestión administrativa y académica				
La atención personalizada por parte de los docentes				
El interés demostrado por el personal a sus solicitudes				
El nivel de comprensión de sus necesidades por parte de la institución				
¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Institución?				

¡Gracias por participar en esta encuesta y por su interés en contribuir al mejoramiento de nuestra Institución!

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO - PROVEEDORES

Objetivo: La siguiente encuesta es con el fin de conocer su satisfacción con el servicio brindado por la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús.

Nombre y Apellidos: _____
 Edad: _____ Sexo: F _____ M _____ Cuántos años lleva contratando con la Institución _____
 Nombre de la empresa con la que labora: _____

Marque con una X la puntuación que considere acorde con el servicio recibido (1: Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy Satisfecho)

Qué tan satisfecho/a se encuentra con:

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4
La institución cuenta con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para la prestación del servicio				
El estado de la infraestructura de la Institución Educativa, oficinas y demás áreas				
La presentación personal de los funcionarios				
La actualidad de los recursos y materiales que apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje				
FIABILIDAD	1	2	3	4
El cumplimiento del contrato				
La resolución de peticiones o quejas				
La descripción de las especificaciones técnicas de cada producto o servicio				
La oportunidad de los pagos				
La confiabilidad de la información				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
La forma de comunicación de la institución				
La oportuna respuesta a sus solicitudes				

La ayuda prestada por parte de los demás funcionarios personal				
La correcta respuesta a sus solicitudes				
SEGURIDAD	1	2	3	4
La seguridad dentro de la institución educativa				
La seguridad en el envío de la información confidencial				
El nivel de idoneidad del personal de la institución				
EMPATIA	1	2	3	4
La atención personalizada brindada por parte del personal				
Con el horario ofrecido por la institución para su gestión administrativa y académica				
La atención personalizada por parte de los docentes				
El interes demostrado por el personal a sus solicitudes				
El nivel de comprensión de sus necesidades por parte de la institución				
<p>¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Institución?</p>				

¡Gracias por participar en esta encuesta y por su interés en contribuir al mejoramiento de nuestra Institución!

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO – ENTIDADES PÚBLICO PRIVADAS

Objetivo: La siguiente encuesta es con el fin de conocer su satisfacción con el servicio brindado por la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús.

Nombre y Apellidos: _____
 Edad: _____ Sexo: F _____ M _____
 Nombre de la Entidad con la que labora: _____

Marque con una X la puntuación que considere acorde con el servicio recibido (1: Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy Satisfecho)

Qué tan satisfecho/a se encuentra con:

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4
La institución cuenta con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para la prestación del servicio				
El estado de la infraestructura de la Institución Educativa, oficinas y demás áreas				
La presentación personal de los funcionarios				
La actualidad de los recursos y materiales que apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje				
FIABILIDAD	1	2	3	4
El cumplimiento de lo estipulado dentro del convenio				
La resolución de peticiones o quejas				
Los servicios adquiridos mediante el convenio				
La entrega oportuna de la información				
La confiabilidad de la información				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
La forma de comunicación de la institución				
La oportuna respuesta a sus solicitudes				
La ayuda prestada por parte de los demás funcionarios personal				

La correcta respuesta a sus solicitudes				
SEGURIDAD	1	2	3	4
La seguridad dentro de la institución educativa				
La seguridad en el envío de la información confidencial				
El nivel de idoneidad del personal de la institución				
EMPATIA	1	2	3	4
La atención personalizada brindada por parte del personal				
Con el horario ofrecido por la institución para su gestión administrativa y académica				
La atención personalizada por parte de los docentes				
El interés demostrado por el personal a sus solicitudes				
El nivel de comprensión de sus necesidades por parte de la institución				
<p>¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Institución?</p>				

¡Gracias por participar en esta encuesta y por su interés en contribuir al mejoramiento de nuestra Institución!

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO – SECRETARIAS DE EDUCACION

Objetivo: La siguiente encuesta es con el fin de conocer su satisfacción con el servicio brindado por la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús.

Nombre y Apellidos: _____
 Edad: _____ Sexo: F _____ M _____
 Cuántos años lleva laborando en la SEM: _____

Marque con una X la puntuación que considere acorde con el servicio recibido (1: Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy Satisfecho)

Qué tan satisfecho/a se encuentra con:

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4
La institución cuenta con recursos tecnológicos suficientes y adecuados para la prestación del servicio				
El estado de la infraestructura de la Institución Educativa, oficinas y demás áreas				
La presentación personal de los funcionarios				
La actualidad de los recursos y materiales que apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje				
FIABILIDAD	1	2	3	4
El cumplimiento en el nivel de aprendizaje por parte del estudiante				
La resolución de peticiones o quejas				
La prestación del servicio según licencia de funcionamiento				
La entrega oportuna de la información				
La confiabilidad de la información				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4
La forma de comunicación de la institución				
La oportuna respuesta a sus solicitudes				

La ayuda prestada por parte de los demás funcionarios personal				
La correcta respuesta a sus solicitudes				
SEGURIDAD	1	2	3	4
La seguridad dentro de la institución educativa				
La seguridad en el envío de la información confidencial				
El nivel de idoneidad del personal de la institución				
EMPATIA	1	2	3	4
La atención personalizada brindada por parte del personal				
Con el horario ofrecido por la institución para su gestión administrativa y académica				
La atención personalizada por parte de los docentes				
El interes demostrado por el personal a sus solicitudes				
El nivel de comprensión de sus necesidades por parte de la institución				
<p>¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la Institución?</p>				

¡Gracias por participar en esta encuesta y por su interés en contribuir al mejoramiento de nuestra Institución!

7.3. Diseño del proceso para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas que aporte a la mejora continua.

Para la metodología de la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas se diseñaron dos procedimientos, el primero enfocado en la evaluación de la percepción y el segundo en el tratamiento de las quejas.

Toda la metodología fue desarrollada por las autoras del proyecto y como se menciona en el marco institucional la autora CAROLINA GIRALDO RAMIREZ, es funcionaria de la Institución Educativa, quien comunicó a la Rectora AMPARO CECILIA TIRADO MEJÍA, los avances del desarrollo de la metodología.

Para el diseño de los procedimientos se elaboraron listas de chequeo con los requisitos de la NTC-ISO 10002:2018 y NTC-ISO 10004:2019, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 8. Lista de chequeo ISO 10002:2018

ISO 10002:2018	
NUMERAL	REQUISITO
5	Marco de referencia para el tratamiento de las quejas
5.1.	Contexto de la organización
5.1.	Consideran el contexto de la organización para el tratamiento de las quejas, identificando y abordando las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la organización y que puedan afectar a su capacidad de alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas
5.1.	Identifican las partes interesadas pertinentes para para el proceso de tratamiento de las quejas y abordan las necesidades pertinentes y las expectativas de esas partes interesadas;
5.1.	Identifican el alcance del proceso de tratamiento de las quejas, incluyendo sus límites y aplicabilidad y teniendo en cuentas las cuestiones externas e internas y las necesidades de las partes interesadas mencionadas anteriormente
5.2.	Liderazgo y compromiso
5.2.	La alta dirección demuestra liderazgo y está activamente comprometida para el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas
5.2.	Se permite que tanto el personal como los clientes contribuyan a la mejora de los productos, servicios y procesos de la organización
5.2.	Se refleja en la definición, adopción y divulgación de la política y los procedimientos para la resolución de las quejas
5.2.	Se demuestra con la adecuada provisión de los recursos, incluida la formación del personal
5.3.	Política

5.3.	Se establece la política de tratamiento de las quejas. La política debería estar disponible y ser conocida por todo el personal. La política debería estar disponible también para los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La política debería estar apoyada por procedimientos y objetivos para cada función y actividad del personal incluido en el proceso
5.3.	La política está disponible para todo el personal, los clientes y otras partes interesadas pertinentes.
5.3.	Se cuenta con procedimientos y objetivos para cada función y actividad el personal involucrado en el proceso, que apoyen la política.
5.3.	Cuando se establecen la política y los objetivos para el proceso de tratamiento de las quejas, deberían tenerse en cuenta los siguientes factores
5.3.	La política y objetivos, consideran: +Requisitos legales y reglamentarios aplicables +Las opiniones de los clientes, el personal y otras partes interesadas pertinentes +Están alineados con la política de calidad
5.4.	Responsabilidad y autoridad
5.4.1	La alta dirección se asegura de: + Definición del proceso de tratamiento de quejas y los objetivos. +El proceso se diseña, implementa y mejora según la política. +Asignar los recursos necesarios +Toma de conciencia y enfoque al cliente +Comunicación de la información de forma sencilla y accesible. +Nombrar un representante. +Notificación rápida a la alta dirección de quejas significativas. +Revisión periódica del proceso para asegurar que se mantiene de forma eficaz y eficiente, y que mejore continuamente.
5.4.2	El responsable delegado por la dirección debe ser responsable de: + Establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación +Informar a la alta dirección sobre el proceso y recomendaciones para la mejora +Mantener la operación del proceso
5.4.3	Otros directivos involucrados son responsables de: +Asegurar que se implementa el proceso de tratamiento de quejas +Mantener contacto con el representante de la dirección. +Promover la toma de conciencia y enfoque al cliente. +Accesibilidad de la información +Informar sobre acciones y decisiones con respecto al

	<p>tratamiento de las quejas</p> <p>+Registrar seguimiento al proceso</p> <p>+Tomar acciones para corregir problemas o prevenir su ocurrencia, y registrarlas.</p> <p>+Disponer de la información a la alta dirección.</p>
5.4.4	<p>Todo el personal en contacto con los clientes y reclamantes:</p> <p>+ Reciben formación sobre el tratamiento de las quejas</p> <p>+ Tratan de forma cortés a los clientes y responden rápidamente a sus quejas o las remiten a las personas adecuadas.</p> <p>+Demuestran buenas habilidades interpersonales y de comunicación</p>
5.4.5	<p>Todo el personal es:</p> <p>+ Consciente de sus roles, responsabilidades y autoridad con respecto a las quejas</p> <p>+ Consciente de los procedimientos a seguir y la información a proporcionar a los reclamantes;</p> <p>+ Informan de aquellas queja que tienen un impacto significativo para la organización</p>
6	Planificación, diseño y desarrollo
6.1.	Generalidades
6.1.	Se cuenta con la planificación, diseño y desarrollo de un proceso eficaz y eficiente para el tratamiento de las quejas con una serie de actividades interrelacionadas que funcionen armoniosamente, utilizando diversos recursos de personal, información, material, financieros y de infraestructura para dar conformidad con la política de tratamiento de las quejas y alcanzar los objetivos.
6.1.	Se consideran y abordan los riesgos y oportunidades que puedan surgir, incluyendo la evaluación de estos y la toma de acciones correctivas y mejoras
6.2.	Objetivos
6.2.	Se establecen los objetivos del tratamiento de las quejas, de forma que sean medibles y coherentes con la política de tratamiento de las quejas, y se detallan los criterios de desempeño a intervalos regulares.
6.2.	Los objetivos son comunicados a las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización
6.3.	Actividades
6.3.	Aseguran que la planificación, diseño y desarrollo del proceso de tratamiento de las quejas se lleva a cabo para mantener e incrementar la satisfacción del cliente.
6.4.	RECURSOS
6.4.	Se evalúa la necesidad de recursos y se proporcionan
6.4.	Se selecciona, y brinda formación al personal involucrado en el proceso de tratamiento de las quejas

7	Operación del proceso de tratamiento de las quejas
7.1.	Comunicación
7.1.	La información relativa al proceso de tratamiento de las quejas está fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas pertinentes. (Lenguaje sencillo y, en la medida de lo posible, en formatos accesibles a todos, de tal manera que ningún reclamante esté en desventaja.)
7.2.	Recepción de las quejas
7.2.	Se identifica con un código único la queja recibida.
7.2.	La información de las quejas incluye: +Solución solicitada por el reclamante +Descripción de la queja y datos de apoyo pertinentes +Producto/servicio relacionado con la queja +Fecha límite para la respuesta +Datos acerca de personas, departamento, sucursal, organización y segmento de mercado +Acción inmediata a tomar (si existiera)
7.3.	Seguimiento de las quejas
7.3.	Se realiza seguimiento a la queja desde la recepción inicial a lo largo de todo el proceso hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada
7.3.	Está disponible una actualización del estado de la queja para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos.
7.4.	Acuse de recibo de las quejas
7.4.	Se notifica la recepción de cada queja inmediatamente al reclamante
7.5.	Evaluación inicial de las quejas
7.5.	Se evalúa cada queja en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.
7.5.	Se tratan las quejas rápidamente de acuerdo con su urgencia
7.6.	Investigación de las quejas
7.6.	Se hacen todos los esfuerzos razonables para investigar, todas las circunstancias e información pertinente acerca de una queja, proporcional con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja
7.7.	Respuesta a las quejas
7.7.	Se ofrece una respuesta. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, se trata de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.
7.8.	Comunicación de la decisión

7.8.	Se comunica la decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, tan pronto como se tome.
7.8.	La queja permanece abierta si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces, (se registra y el reclamante es informado de las alternativas internas y externas disponibles a las que puede recurrir)
7.8.	Se realiza el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotados todas las alternativas razonables para recubrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho
8	Mantenimiento y mejora
8.1.	Recopilación de información
8.1.	Se establecen e implementan procedimientos para el registro de las quejas y de las respuestas, y para el uso y gestión de estos registros, protegiendo toda información personal y asegurando la confidencialidad de los reclamantes.
8.1.	Se registra el desempeño de su proceso de tratamiento de las quejas.
8.1.	La información recopilada es pertinente, correcta, completa significativa y útil.
8.1.	Se incluye: +Especificación de los pasos +Registro +Mantenimiento de registros +Especificación de criterios para respuestas y entrega de registros +Especificación de divulgación al público de los datos estadísticos de las quejas
8.2.	Análisis y evaluación de las quejas
8.2.	Se clasifican y analizan todas las quejas
8.3.	Evaluación de la satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas
8.3.	Se toman acciones regularmente para determinar el nivel de satisfacción de los reclamantes con el proceso de tratamiento de las quejas
8.4.	Seguimiento del proceso de tratamiento de quejas
8.4.	Se realiza un seguimiento continuo del proceso de tratamiento de las quejas, de los recursos necesarios (incluyendo el personal) y de la información a recopilar
8.4.	Se mide el desempeño del proceso de tratamiento de las quejas según criterios predeterminados
8.5.	Auditoria del proceso de tratamiento de las quejas

8.5.	Se realiza auditorías regularmente con el fin de evaluar el desempeño del proceso de tratamiento de las quejas (individuales o en conjunto con las de calidad)
8.5.	Los auditores son competentes e independientes de las actividades a auditar.
8.5.	La auditoría proporciona información sobre: + La conformidad del proceso con los procedimientos de tratamiento de las quejas + la idoneidad y eficacia del proceso para alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas
8.6.	Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de quejas
8.6.1.	La revisión por la dirección se realiza con regularidad y permite: + Asegurar su continua idoneidad, adecuación, eficacia y eficiencia + Identificar y ocuparse de las situaciones de incumplimiento de los requisitos + Identificar y corregir deficiencias en el producto/servicio/proceso + Evaluar riesgos y oportunidades y las acciones tomadas + Evaluar la necesidad de cambios en el proceso de tratamiento de las quejas, en los productos/servicios + Evaluar potenciales cambios en la política de tratamiento de quejas y en los objetivos
8.6.2	Las entadas son: + Factores externos e internos + Desempeño global del proceso de tratamiento de quejas + Retroalimentación + Resultados de auditorías + Riesgos y oportunidades, sus acciones, y eficacia de éstas + Estado de las acciones correctivas + Acciones de seguimiento de las revisiones por la dirección previas + Recomendaciones para la mejora
8.6.3	La salidas son las: + Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas; + Propuestas para la mejora del producto y del servicio; y + Decisiones y acciones relacionadas con la identificación de necesidades de recursos
8.6.3	Se mantiene registros de la revisión por la dirección y se utilizan para identificar oportunidades para la mejora
8.7.	Mejora continua
8.7.	Se mejora continuamente la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas.

8.7.	Se toman acciones para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de quejas a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente.
8.7.	Se identifican y aplican las lecciones aprendidas y las mejores prácticas en el tratamiento de las quejas
8.7.	Se fomenta una visión de enfoque al cliente dentro de la organización;
8.7.	Se promueve la innovación en el desarrollo del tratamiento de las quejas

Fuente: NTC-ISO 10002:2018

Tabla 9. Lista de chequeo ISO 10004:2019

NUMERA L	REQUISITO
5	Marco de referencia para monitorear y medir la satisfacción del cliente
5.1.	Contexto de la organización
5.1.	Identifican y abordan las cuestiones internas y externas
5.1.	Identifican las partes interesadas
5.1.	Atienden las necesidades y expectativas de las partes interesadas
5.1.	Identifican el alcance del proceso de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, incluyendo los límites y aplicabilidad (tomando en cuenta las cuestiones internas y externas, y requisitos de las partes interesadas)
5.2.	Establecimiento
5.2.	Establecen un enfoque sistemático para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente
5.2.	Este enfoque está respaldado por la alta dirección, el liderazgo y el compromiso de toda la organización.
5.2.	Consideran los riesgos y oportunidades según el seguimiento y evaluación de los procesos, de cuestiones internas y externas
5.2.	Identifican y evalúan los riesgos y oportunidades
5.2.	Planifican y ejecutan acciones correctivas y mejoras relacionadas con los riesgos y oportunidades identificados y evaluados.
6	Planificación, diseño y desarrollo
6.1.	Definición del propósito y los objetivos
6.1.	Definen el propósito y objetivos de monitorear y medir la satisfacción del cliente
6.1.	Se miden los objetivos a través de indicadores
6.2.	Determinación del alcance y la frecuencia
6.2.	Determinan el alcance de la medición planificada en cuanto a 1. el tipo de datos. 2. de dónde se obtendrán los datos.

6.2.	Determinan la frecuencia de recopilación de datos, según la necesidad de la organización o para eventos específicos.
6.3.	Determinación de los métodos de implementación y las responsabilidades
6.3.	Determinan cómo se obtendrá la información sobre satisfacción del cliente
6.3.	Determinan quién es responsable de obtener esta información
6.3.	Determinan a quién se va a dirigir la información obtenida para la toma de decisiones
6.4.	Distribución de recursos
6.4.	Determinan y proveen los recursos humanos competentes
6.4.	Determinan y proveen los demás recursos necesarios
7	Operación
7.1.	Generalidades
7.1.	Se identifican las expectativas del cliente; se recopilan los datos sobre la satisfacción del cliente; se analizan los datos obtenidos; se comunica la información obtenida; se realiza seguimiento de la satisfacción del cliente de manera continua
7.2.	Identificación de las expectativas del cliente
7.2.1.	Identificación de los clientes
7.2.1.	Identifican los clientes actuales y potenciales cuyas expectativas se pretenden determinar
7.2.1.	Identificar los clientes individuales
7.2.2.	Determinación de las expectativas del cliente
7.2.2.	Se identifican las expectativas del cliente considerando: +Requisitos establecidos por el cliente +Requisitos implícitos del cliente +Identifican requisitos legales y reglamentarios aplicables +Otros deseos del cliente
7.3.	Recopilación de los datos de la satisfacción del cliente
7.3.1.	Identificar y seleccionar las características relacionadas con la satisfacción del cliente
7.3.1.	Identifican las características del producto/servicio, de su entrega y de la organización, que tienen un efecto significativo en la satisfacción del cliente
7.3.1.	Se jerarquizan las características seleccionadas de forma que reflejen su importancia relativa, según la percibe el cliente.
7.3.2.	Indicadores indirectos de satisfacción del cliente
7.3.2.	Se examinan las fuentes de información existentes para los datos que reflejen las características relacionadas con la satisfacción del cliente
7.3.3.	Mediciones directas de la satisfacción del cliente
7.3.3.1.	Generalidades

7.3.3.1.	Se consideran los aspectos prácticos descritos en los apartados 7.3.3.2 a 7.3.3.4 al planificar el enfoque y los métodos para recopilar los datos
7.3.3.2.	Selección del método para recopilar los datos de la satisfacción del cliente
7.3.3.2.	Se tiene un método para recopilar los datos apropiado para las necesidades y tipo de datos que se van a recopilar
7.3.3.3.	Selección del tamaño de la muestra y el método de muestreo
7.3.3.3.	Determinan el número de clientes a encuestar
7.3.3.3.	Determinan el método de muestreo apropiado, para lograr datos pertinentes
7.3.3.4.	Desarrollo de las preguntas sobre la satisfacción del cliente
7.3.3.4.	Determinan las áreas de interés general, y entonces el subconjunto de preguntas dentro de estas áreas, con suficientes detalles para proporcionar información sobre la percepción del cliente
7.3.3.4.	Definen claramente la escala de medición, que depende de cómo se redacten las preguntas.
7.3.4.	Recopilación de los datos de la satisfacción del cliente
7.3.4.	La recopilación de los datos es sistemática, detallada y documentada.
7.3.4.	Se especifican cómo se van a recolectar los datos.
7.3.4.	Para seleccionar los métodos y herramientas para recopilar los datos se consideran: +El tipo de cliente y la accesibilidad, +Calendario para la recopilación de datos, +Tecnología disponible, +Recursos disponibles (habilidades y presupuesto) y, +Privacidad y confidencialidad.
7.3.4.	Para determinar la frecuencia, periodo o desencadenante para recopilar los datos de la satisfacción del cliente, se considera: +El desarrollo o lanzamiento de un nuevo producto o servicio. +Completar objetivos significativos del proyecto, +Cuando hay un cambio relevante en los productos o servicios, procesos o en el entorno de negocio, +cuando hay una disminución en la satisfacción del cliente, o variabilidad en las ventas (por región, por estación), +Seguimiento y apoyo de las relaciones en curso con el cliente, y +tolerancia del cliente a la frecuencia y complejidad de las encuestas
7.4.	Análisis de los datos de la satisfacción del cliente
7.4.1.	Generalidades
7.4.1.	Se analizan los datos recopilados
7.4.2.	Preparación de los datos para el análisis
7.4.2.	Se comprueban los datos para que estén libres de errores, sean completos y precisos

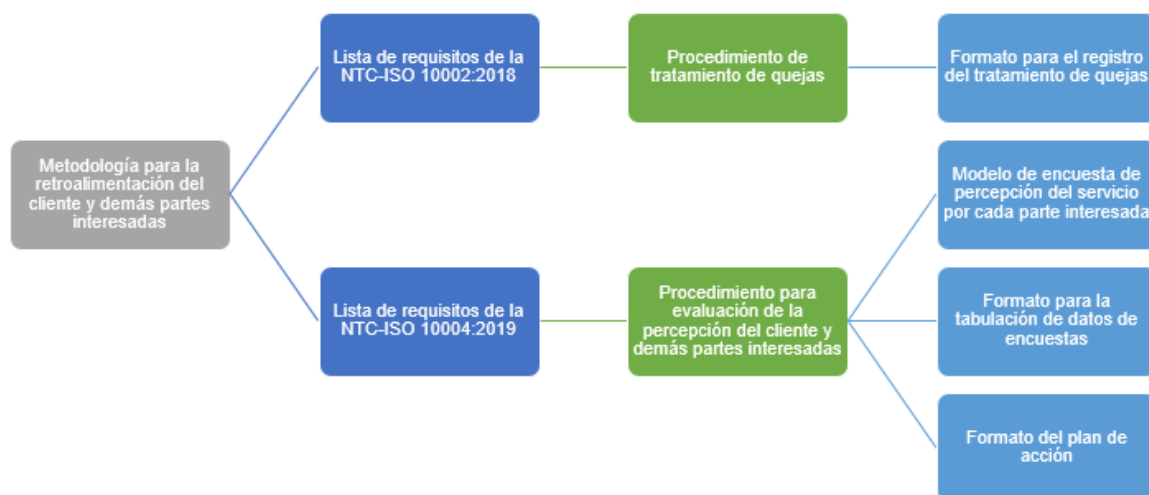
7.4.2.	Se agrupan en categorías definidas, en caso necesario
7.4.3.	Determinación del método de análisis
7.4.3.	Seleccionan el método dependiendo del tipo de datos recopilados y el objetivo de análisis
7.4.4.	Realización del análisis
7.4.4.	Se analizan los datos para obtener información como: +Satisfacción del cliente, +Diferencias en el grado de satisfacción por categoría de cliente, +Posibles causas y sus efectos relativos sobre la satisfacción del cliente, y, +La fidelidad del cliente.
7.4.5.	Validación del análisis
7.4.5.	Se valida el análisis y sus conclusiones
7.4.6.	Informe de resultados y recomendaciones
7.4.6.	Se documentan los resultados del análisis realizado y recomendaciones
7.4.6.	El informe proporciona un indicador claro y comprensible de la satisfacción del cliente.
7.4.6.	El informe identifica las características y componentes relevantes de la satisfacción del cliente, así como las causas potenciales y los elementos que contribuyen a la insatisfacción del cliente
7.5.	Comunicación de la información de la satisfacción del cliente
7.5.	Se comunica a las funciones apropiadas de la organización, la información obtenida de la medición y análisis de los datos de satisfacción del cliente
7.5.	Se identifica o establece los foros o procesos para revisar la información de la satisfacción del cliente
7.5.	Determinan que información debería comunicarse y a quién (incluyendo los clientes)
7.5.	Formulan los planes de acción para la mejora
7.5.	Revisan la implementación de los planes de acción y los resultados en los foros apropiados, como revisiones por la dirección
7.6.	Seguimiento de la satisfacción del cliente
7.6.1.	Generalidades
7.6.1.	Se establece un proceso para el seguimiento de la satisfacción del cliente, para asegurar que la información recopilada es pertinente y es usada efectivamente para el apoyo de los objetivos de la organización
7.6.2.	Examen de los clientes seleccionados y de los datos recopilados
7.6.2.	Se verifica que la selección de clientes o grupo de clientes está alineada con el propósito de la recopilación de datos, y que la selección es completa y correcta

7.6.2.	Se examinan las fuentes de datos sobre la satisfacción del cliente, tanto directos como indirectos, para comprobar su validez y relevancia.
7.6.3.	Examen de la información sobre la satisfacción del cliente
7.6.3.	Se realiza seguimiento de la información sobre la satisfacción del cliente a intervalos definidos y por el nivel de dirección apropiado
7.6.4.	Seguimiento a las acciones tomadas para mejorar la satisfacción del cliente
7.6.4.	Se realiza seguimiento del proceso o procesos mediante los que la información relevante sobre la satisfacción del cliente se proporciona a las funciones apropiadas, para tomar acciones encaminadas a aumentar la satisfacción del cliente
7.6.4.	Se realiza seguimiento de la implementación de las acciones encamadas, así como el efecto de dichas acciones sobre la respuesta del cliente relativa a características específicas, sobre la medición global de la satisfacción, o apoyar otros objetivos de la organización
7.6.5.	Evaluación de la eficacia de las medidas apropiadas
7.6.5.	Verifican que la información obtenida sobre la satisfacción del cliente es coherente o está validada con otros indicadores pertinentes de desempeño del negocio
8	Mantenimiento y mejora
8	Se revisa periódicamente los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente para asegurarse de que son eficaces, y eficientes, y que proporcionan información que es actual, pertinente y útil

Fuente: NTC-ISO 10004:2019

A continuación, se ilustra la metodología diseñada para la retroalimentación del cliente y demás partes interesada para ser implementada en la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús, ubicada en la ciudad de Armenia.

Ilustración 8. . Metodología diseñada para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas



Fuente: Autoras.

Se tomó como referencia la NTC ISO 10002:2018, para el diseño del procedimiento del tratamiento de las quejas; y la NTC ISO 10004:2019, para el diseño del procedimiento de evaluación de la percepción del cliente y demás partes interesadas, incluyendo el diagrama de flujo en la descripción de cada actividad. Se presentan los procedimientos diseñados por cada norma, a través del siguiente link de los anexos C y D. [Anexo C, Anexo D.](#)

Con el fin de facilitar la aplicación de los procedimientos se diseñaron los siguientes formatos:

- Registro para el tratamiento de quejas: donde pueden registrar toda la trazabilidad de cada queja, desde la radicación, tratamiento, retroalimentación, hasta las acciones correctivas necesarias. Además, se elaboró el instructivo para el diligenciamiento del mismo. Se puede remitir al siguiente link para ver el formato diseñado: [Anexo E.](#)

Ilustración 9. Registro del tratamiento de quejas

						REGISTRO DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS										FM-02 Versión: 01 Emisión: 30/10/2019				
RADICACIÓN						TRATAMIENTO				RETROALIMENTACIÓN						ACCIONES CORRECTIVAS				
Código radicado	Fecha de radicado	Descripción de la queja	Reclamante	Número telefónico de contacto	Correo electrónico	Clasificación de la queja	Fecha de vencimiento de la respuesta	Tratamiento de la queja	Responsable de los descargos	Código de oficina de respuesta	Fecha de respuesta	Fecha de Retroalimentación a la respuesta	Responsable de la retroalimentación	Satisfacción del reclamante	Observaciones o recomendaciones	Causa por la cual se interpone la queja	Corrección	Acción correctiva	Responsable	Plazo para implementación

Fuente: Autoras.

Ilustración 10. Instructivo para el diligenciamiento del registro



Instructivo para el diligenciamiento del Registro

Para diligenciar cada uno de los campos que hacen parte del registro del tratamiento de las quejas, se debe tener en cuenta la explicación detallada a continuación:

Código radicado	Código único de identificación de la queja, inicia con las siglas que identifica la institución STJ, seguido del año, y de un número consecutivo, iniciando desde 001. Así: STJ2019001
Fecha de radicado	Fecha en la que se recibe la queja
Descripción de la queja	Descripción textual de la queja presentada por el reclamante, debe ser completa.
Reclamante	Nombres y apellidos de la persona reclamante.
Número telefónico de contacto	Número de teléfono fijo o celular de la persona reclamante.
Correo electrónico	Correo electrónico de la persona reclamante, si lo tiene.
Clasificación de la queja	Seleccionar de la lista desplegable el tipo de queja que corresponde a la descripción. Puede ser: Académica, Servicios administrativos, Trato de directivos docentes / docente, Trato de funcionarios administrativos y servicios generales, Infraestructura, Recursos tecnológicos, Vulneración de derechos, Acoso / abuso por parte de directivos docentes / docente, Acoso / abuso por parte de funcionarios administrativos y servicios generales, Otros.
Fecha de vencimiento de la respuesta	Fecha límite para dar respuesta a la queja según los términos de ley
Tratamiento de la queja	Descripción detallada del tratamiento aplicado a la queja.
Responsable de los descargos	Nombres y apellidos del funcionario que debe presentar los descargos en caso de estar involucrado, si aplica.
Código de oficio de respuesta	Consecutivo de oficios institucionales, según lineamientos internos
Fecha de respuesta	Fecha en la que se envía la respuesta la queja
Fecha de Retroalimentación a la respuesta	Fecha en la que se realiza comunicación, mediante correo electrónico o vía telefónica con el reclamante, para conocer su percepción con la respuesta recibida
Responsable de la retroalimentación	Nombre del funcionario delegado por Rectoría para realizar la retroalimentación con el reclamante.
Satisfacción del reclamante	Seleccionar de la lista desplegable la palabra SI o NO según respuesta del reclamante en la retroalimentación
Observaciones o recomendaciones	Describir las observaciones o recomendaciones presentadas por el reclamante o el funcionario, si hay lugar a ella.
Causa por la cual se interpone la queja	Analizar las causas por las cuales se interpone la queja y describir la causa raíz.
Corrección	Establecer las acciones inmediatas a tomar para hacer frente a la conformidad.
Acción correctiva	Establecer las acciones correctivas para eliminar las causas que genera la queja, si aplica
Responsable	Funcionario delegado para implementar la acción correctiva
Plazo para implementación	Fecha en la que debe estar implementada la acción correctiva

Fuente: Autoras

- Tabulación de encuestas: permite inicialmente consolidar los datos arrojados en las encuestas por cada una de las partes interesadas y las recomendaciones, luego arroja los promedios por pregunta y calificación de los datos ingresados, por último, se refleja el resultado mediante gráfica. Se puede remitir al siguiente link para ver el formato diseñado: [Anexo F.](#)

Ilustración 11. Formato para la tabulación de datos



TABULACIÓN DE DATOS DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Cantidad	Preguntas																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						

Fuente: Autoras

Ilustración 12. Formato para recomendaciones

RECOMENDACIONES	

Fuente: Autoras

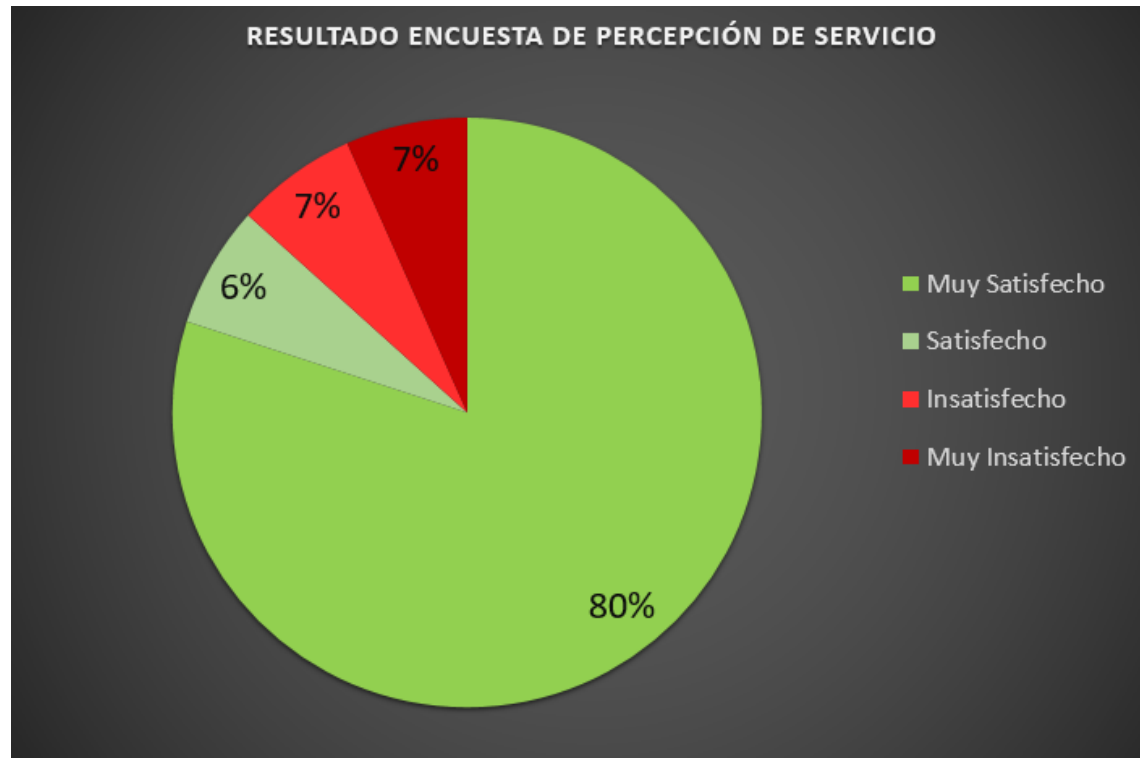
Ilustración 13. Consolidado de resultados

Preguntas	Cantidad de respuestas				Total respuestas por pregunta
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0

Preguntas	Porcentaje			
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
2	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
3	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
4	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
5	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
6	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
7	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
8	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
9	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
10	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
11	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
12	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
13	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
14	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
15	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
16	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
17	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
18	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
19	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
20	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
21	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
22	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Total promedio	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Fuente: Autoras

Ilustración 14. Gráfica de resultados



Fuente: Autoras

Además, se identificaron las cuestiones internas, externas, partes interesadas y riesgos asociados a cada procedimiento, evaluando el riesgo inherente y los controles existentes, hasta obtener el riesgo residual, y generar acciones para prevenir que el riesgo se materialice.

Esta evaluación de riesgos se realizó considerando la probabilidad de ocurrencia e impacto consecuente para la institución, además se aplicó la semaforización en el producto de evaluación del riesgo, proporcionando tres niveles de riesgo (Bajo, Moderado, Alto); los controles se evaluaron según el estado de cumplimiento⁵⁸, al obtener la evaluación de los controles se puede recalificar el riesgo para conocer el nivel residual y proceder con la planificación de acciones para abordar los riesgos.

Según los datos arrojados por las encuestas, se puede generar la necesidad de establecer acciones correctivas, por eso se diseña una herramienta para establecer el plan de acción, descrita a continuación:

- Plan de acción: permite identificar la no conformidad, planificar su tratamiento a través de correcciones y acciones correctivas, realizar el seguimiento al cumplimiento y la eficacia. Además, se elaboró el instructivo para el diligenciamiento del mismo. Se puede remitir al siguiente link para ver el formato diseñado: [Anexo G.](#)

⁵⁸ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. GUÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO. [Consultado: 16 de noviembre de 2019]. Disponible en internet: <https://www.funcionpublica.gov.co/guias>. p.20

Ilustración 15. Formato de plan de acción

[illegible]

Fuente: Autoras.

Ilustración 16. Instructivo para el diligenciamiento del plan de acción



Instructivo para el plan de acción

Para diligenciar cada uno de los campos que hacen parte del plan de acción, se debe tener en cuenta la explicación detallada a continuación:

Nº	Consecutivo numérico de las no conformidades
No conformidad (NC)	Descripción detallada del incumplimiento a un requisito (normativo, legal, interno, del cliente, otros)
Fuente de la NC	Autocontrol
	Seguimiento a los procesos
	Auditorías internas
	Auditorías externas
	Revisión por la Rectoría
	Queja de usuarios
	Inspección y vigilancia
	Otros entes de control
Requisito aplicable	Descripción del requisito aplicable, sea normativo, legal, internos, del cliente u otros
Corrección	Establecer las acciones inmediatas a tomar para hacer frente a la no conformidad.
Análisis de causas	Analizar las causas por las cuales se genera la no conformidad y describir la causa raíz (utilizar metodología acorde al grado de complejidad de la no conformidad como los 5 porque o diagrama de causa y efecto, entre otras.)
Acciones correctivas	Establecer las acciones correctivas para eliminar la causa raíz analizada
Fecha inicial	Fecha en que se inicia la ejecución de la acción correctiva
Fecha final	Fecha en que se finaliza la ejecución de la acción correctiva
Responsable	Funcionario encargado de ejecutar las acciones correctivas
Fecha de seguimiento	Fecha en que se revisa el cumplimiento de las acciones correctivas
Resultado	Especificar si cumplió o no cumplió con la ejecución de las acciones correctivas
Observaciones	En caso que el resultado sea negativo, describir el por qué del incumplimiento. Si es positivo, las observaciones son opcionales.
Fecha de seguimiento a la eficacia	Fecha en que se revisa la eficacia de las acciones correctivas
Resultado	Especificar si fue eficaz o ineficaz. Es eficaz en el caso que no se hayan presentado no conformidades iguales o similares mínimo durante 6 meses después de la fecha final de la acción correctiva. De ser lo contrario es ineficaz.
Observaciones	En el caso que el resultado sea negativo, describir el porque de la ineficacia. Si es positivo, las observaciones son opcionales.

Fuente: Autoras.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo al diagnóstico realizado a la Institución como se determina en el primer objetivo específico, se pudo evidenciar que no existe una metodología adecuada para el tratamiento de las quejas y reclamos, además, no hay un seguimiento y análisis de la percepción del cliente y demás partes interesadas, aunque exista el Decreto Ley 2150 de 1995 Artículo 32 (Ventanillas únicas) para las entidades públicas. Se pudo observar que, aunque en las Secretarías de Educación está implementado el proceso y sus actividades acorde a este Decreto Ley y sus especificaciones técnicas expedidas por el Ministerio de Educación, no ha sido articulada con las Instituciones Educativas oficiales del municipio de Armenia.

Se formularon preguntas para conocer los procesos de la Institución para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas, aplicando una escala de calificación de 1 a 5 (Cumple plenamente: 5, Cumple medianamente: 3, No cumple: 1), evaluando el cumplimiento por cada parte interesada, lo que permitió evidenciar que la Institución usualmente realiza mayor tratamiento de quejas con las partes interesadas internas, mientras que a las demás partes interesadas solo se le brinda la información necesaria que solicitan.

De acuerdo a este resultado, se concluye que era necesario diseñar una metodología que le permita a la Institución retroalimentar la percepción del cliente y demás partes interesadas.

Dando cumplimiento al segundo objetivo específico, se diseñaron encuestas estandarizadas de percepción del servicio por cada parte interesada (Estudiantes, Padres de familia, Docentes, Administrativos, Egresados, Secretarías de Educación, Entes de control, Entidades público privadas, Proveedores.), aplicando el modelo SERVQUAL con los veintidós (22) ítems, con una escala de calificación de uno (1) a tres (3) enfocada hacia la satisfacción o insatisfacción de forma directa. Esta herramienta permitirá a la Institución, recopilar datos para conocer la percepción del servicio de manera amplia al considerar los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para validar la pertinencia de las encuestas formuladas, se aplicó un pilotaje con las siguientes partes interesadas: estudiantes, docentes, administrativos y padres de familia; lo que permitió determinar que la escala de calificación de 1 a 3 (Satisfecho: 3, Ni satisfecho/ ni insatisfecho: 2, Insatisfecho: 1) no era suficiente para un análisis de datos eficaz, ya que sesgaba el término medio, “Ni satisfecho/ ni insatisfecho”, sin identificar realmente que aspecto influía más en el encuestado, si la satisfacción o insatisfacción. Lo que conllevó a aumentar la escala de calificación de 1 a 4. Quedando así: Muy satisfecho: 4, Satisfecho: 3, Insatisfecho: 2, Muy insatisfecho.

El pilotaje también permitió concluir que las preguntas son claras para el encuestado y que la pregunta abierta contribuye al análisis para una mejor toma de decisiones.

Finalmente, se da cumplimiento al tercer objetivo específico, considerando los requisitos de las Guías Técnicas Colombianas ISO 10004:2019 (Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y medición) y 10002:2018 (Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones), para diseñar las herramientas de apoyo a la metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas, debido a la importancia de aplicar referencias normativas para el diseño de procesos de evaluación en el sistema de gestión de la calidad. Además, permite identificar las partes interesadas pertinentes a la Institución, dando cumplimiento a los requisitos legales y otros requisitos aplicables.

La institución educativa por pertenecer al sector público, no prioriza sus procesos con un enfoque sistemático para el tratamiento de las quejas, lo que conlleva a la insatisfacción del cliente y demás partes interesadas, desertando de los servicios institucionales, sin permitir el análisis de datos o evidencia objetiva para analizar las causas y tomar acciones correctivas adecuadas.

Actualmente, la Institución aplica un instrumento llamado “Autoevaluación Institucional” establecido por el Ministerio de Educación Nacional contemplado en la Guía N°34, la cual se debe diligenciar durante la semana institucional según el cronograma académico. Esta autoevaluación está conformada por cuatro procesos que a su vez se desagrega en componentes pertinentes para cada parte interesada interna. A continuación, se describe a quien se dirige cada proceso que hace parte de la autoevaluación:

- Gestión académica: dirigida a docentes.
- Gestión directiva: dirigida a los coordinadores, orientadores y rectoría.
- Gestión de la comunidad: dirigida a padres de familia y estudiantes
- Gestión administrativa y financiera: dirigida a los administrativos y personal de servicio generales.

Este instrumento es estándar para todas las instituciones educativas, se realiza de forma física y no involucra todas las partes externas pertinentes a la Institución.

Por otro lado, la institución cuenta con un control de la radicación de las quejas con una minuta diligenciada manualmente, desde la fecha de radicado, hasta la fecha de vencimiento de la respuesta al reclamante. Sin contar con un registro completo y detallado que permita el análisis de datos para una mejor toma de decisiones.

Por lo anterior, en este proyecto se consideraron los requisitos legales aplicables a la Institución, además de los numerales de la GTC ISO 10004:2019 y GTC

10002:2018, para diseñar los procedimientos de la metodología para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas; estas guías técnicas permiten aplicar un enfoque sistemático y el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) que contribuye a la mejora continua de la Institución.

Cabe destacar, que el diseño de los procedimientos acorde a los requisitos de las GTC con su estructura de alto nivel, permite a la Institución integrar estos documentos en un sistema de gestión de calidad según la NTC-ISO 9001:2015.

La aplicación de este modelo en la Institución, es un enfoque de mejora de la calidad que generará una ventaja competitiva al ser la primera del sector oficial en aplicar la herramienta y obtener datos estadísticos para la toma oportuna de decisiones que permitan comprender las necesidades y expectativas de toda una comunidad educativa y demás partes interesadas.

Los procedimientos diseñados para el tratamiento de las quejas y la evaluación de la percepción del cliente y demás partes interesadas, aplican para todos los servicios educativos académicos y administrativos brindados por la institución; inicia desde la identificación del contexto y partes interesadas, hasta la revisión por la dirección, describiendo las responsabilidades por niveles. Dentro del mismo procedimiento se elabora un diagrama de flujo el cual permite visualizar y comprender de forma más clara y sencilla cada actividad, además las describe de forma detallada y se relacionan los registros que soportan la evidencia de cumplimiento de las mismas.

Dando cumplimiento al numeral 5.3. de la GTC ISO 10002:2018 se construyó una política para el tratamiento de las quejas, en la cual se menciona la importancia de realizar un manejo adecuado de las quejas reportadas por la comunidad educativa y demás partes interesadas, estipulando los compromisos a cumplir.

Se realiza la evaluación de riesgos y planificación de acciones para abordarlos, permitiendo que la institución aplique el procedimiento de manera correcta, adicionalmente, se establecen indicadores para la medición de la eficacia y oportunidad de los resultados.

Posteriormente, se definieron criterios para el análisis de datos, auditorías internas y revisión por la dirección, para brindar una guía completa del tratamiento de quejas aplicando el ciclo PHVA.

De acuerdo al análisis de datos que arroje las encuestas se podrían generar acciones correctivas, creando la necesidad del diseño de un formato de Plan de acción, que permitirá a los funcionarios de la Institución contar con evidencia objetiva sobre el cumplimiento a las directrices por Rectoría. Por consiguiente, se entrega el diseño del registro para el tratamiento de quejas, el cual permite contar con evidencia objetiva y trazable para lograr un mejor análisis de datos y la toma de

decisiones pertinentes, como factor clave que condiciona las necesidades y expectativas del cliente y demás partes interesadas.

En conclusión, se considera que, con las herramientas diseñadas, es posible conseguir la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas de manera completa y eficaz para la mejora continua de los servicios y procesos de la institución.

9. RECOMENDACIONES

Después de realizar el diagnóstico a la institución Educativa Santa Teresa de Jesús de la ciudad de Armenia, se recomienda aplicar una metodología adecuada a cada parte interesada según sus necesidades y expectativas, para identificar su percepción, que permita la toma de decisiones; este proceso debe estar apoyado por personal idóneo que aporte su conocimiento y experiencia desde el interior de la entidad, con el fin de obtener información confiable y eficaz.

Inicialmente, se debe gestionar el permiso con la rectora de la Institución educativa para el suministro, utilización de la información y recopilación de evidencias. Además, se debe planificar el tiempo destinado para el diagnóstico inicial, con el fin de no afectar las actividades y procesos que desarrollan.

Es importante utilizar herramientas visuales que faciliten la observación y análisis de los datos, como gráficas, para luego analizar la información de tal manera que permita reflejar la realidad actual de la institución, y así generar un valor agregado para la mejora continua.

La Institución Educativa para implementar las herramientas diseñadas, debe contar con los recursos necesarios, como la tecnología si se aplica de forma virtual, la competencia del recurso humano, entre otros.

Para aplicar el tratamiento de las quejas, es necesario sensibilizar al cliente y demás partes interesadas sobre la radicación de quejas, con el fin de obtener éxito en el registro de las mismas.

En el diseño de herramientas de retroalimentación, es necesario identificar muy bien las partes interesadas pertinentes a cada organización y tener en cuenta las referencias normativas como las guías o normas técnicas. Posteriormente se identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas con información objetiva por parte de los funcionarios de la Institución.

Además, se debe contar con información de los procesos y servicios que ofrece la organización, para el diseño de metodologías adecuadas y útiles en su implementación, y conocer si existen lineamientos internos en la creación de información documentada para aplicar la misma identificación y control de los cambios; buscando mecanismos de comunicación de la metodología diseñada a la alta dirección de la organización.

La descripción de funciones de estos nuevos procedimientos puede ser incluidas dentro de un manual de funciones interno para el aseguramiento de la calidad, capacitando a los funcionarios en los procedimientos y la normatividad que los

regula, es muy importante que el funcionario designado para el análisis de datos sea idóneo y competente para esta actividad.

BIBLIOGRAFIA

ANDERSON, David R., SWEENEY, D.J. y WILLIAMS, Thomas O. Estadística para Administración y Economía. 10ª. Edic. p, 260. Disponible en <https://www.upg.mx/wp.../10/LIBRO-13-Estadistica-para-administracion-y-economia.pd...>

ANG, Lawrence y BUTTLE, Francis Arthur. Procesos de gestión de la retención de clientes: un estudio cuantitativo. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/235296266_Customer_retention_management_processes_A_quantitative_study

AVENDAÑO CASTRO, William N., PAZ MONTES, Luisa Stella y PARADA TRUILLO, Abad D. Estudio de los factores de calidad educativa en diferentes

instituciones educativas de Cúcuta. Disponible en <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/view/8031/9732>

BARROWS, Samuel, HENDERSON, Michael, PETERSON, Paul E. y WEST, Martín R. Relative Performance Information and Perceptions of Public Service Quality: Evidence From American School Districts. 2016. Disponible en <https://academic.oup.com/jpart/article/26/3/571/2580726>

BEASLY, Elizabeth y HUILLERY, Elise. Dispuesto pero incapaz? Evidencia experimental a corto plazo sobre el empoderamiento de los padres y la calidad de la escuela. Disponible en <https://academic.oup.com/wber/article-abstract/31/2/.../2897782>

BESTERFIELD, David H. Control de Calidad. 2009. Disponible en: <http://www.m5zn.com/new uploads /2017/03/02/pdf/5eefee7eb8288b1.pdf>

BRUNELLO, Giorgio y ROCCO, Lorenzo. Educational standards in private and public Schools. Disponible en: <https://www.ssrn.com/abstract=673301>

CAMISON, Cesar, CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ, Tomas. Gestión de Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Disponible en <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

CHAPMAN, Stephen N. Planificación y control de la producción. 2006. Disponible en <https://books.google.com> > Business & Economics > Economics > Macroeconomics. p. 1 y 2.

CCORA, Roberto Paco y CASTAÑEDA, José Matas. Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. En: Apuntes de Ciencia y sociedad. 2015. Disponible en: <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/344>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. GUÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO. [Consultado: 16 de noviembre de 2019]. Disponible en internet: <https://www.funcionpublica.gov.co/guias>. 28 p.

DUQUE OLIVA, Edison Jair y GÓMEZ, Yaneth Diosa. Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. En: Suma de negocios. 2014; 5 (12): 180-191. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400>

ENCINAS OROZCO, Francisca Cecilia y CAVAZOS ARROYO, Judith. Validación de la escala de comportamiento ciudadano de consumidores de servicios educativos. p. 49. Disponible en: www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/download/1058/982

ENRÍQUEZ, SERANTES, Alex y CAÑEDO, CRESPO, Alicia, A. Las percepciones del cliente, una brújula en el mejoramiento continuo. 2013. En: Tono Revista Técnica de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A.

EVANS, James R. y LINDSAY, William M. Administración y control de calidad. 7ª. Ed. 2008. p. 107. Disponible en <https://s103b9a4565332c0b.jimcontent.com/.../ADMINISTRACION%20Y%20CONTRO...>

FLORES OCHOA, Rafael. Factores asociados a la calidad de la docencia universitaria. 2012. Disponible en https://books.google.com.co/books/about/Factores_asociados_a_la_calidad_de_la_do.html?id=ZQjuMwEACAAJ&redir_esc=y

GALEANO LONDOÑO, José Ramiro. Cómo gestionar la calidad en la educación. p. 29. Disponible en http://ayura.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/2957/1/GaleanoJose_2009_innovarcurriculopropuestaobjetos.pdf

GENESI, Margarita, ROMERO, Nercida y TINEDO, Yasmarili. Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas. En: Negotium 2011, 6 (18). 2011. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78218453007>

GRYNA F.M., CHUA R.C.H y DEFEO J.A. Método Juran, Análisis y planeación de la calidad. México. 2007. p. 439. Disponible en <http://www.invernus.uson.mx/revistas/articulos/25-Sotelo%20Jaquez%20y%20Leon%20Godinez%2020172.pdf>

GUTIÉRREZ PULIDO, Humberto y DE LA VARA SALAZAR, Román. Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma. Disponible en: <https://www.uv.mx/.../6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>

GUTIÉRREZ PULIDO, Humberto y DE LA VARA SALAZAR, Román. Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma. Disponible en: <https://www.uv.mx/.../6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>

HANDA, Sudhanshu y SIMLER, Kenneth R. Quality or Quantity? The Supply-side Determinants of Primary Schooling in a Poor Rural Economy. Disponible en: www.ifpri.org/.../calidad-o-cantidad-suministro-lado-determinantes-pri...

HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, Carlos, El servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las Empresas de servicios: caso de las organizaciones escolares particulares. Disponible en <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/02CA201401.pdf>

ICONTEC. NTC ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario. Disponible en <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:sec:3.2.1>

ICONTEC: ISO 9001:2015. Disponible en: es.presidencia.gov.co/oci/DocumentosOCI/NTC_ISO_9001_2015.pdf

ICONTEC. ISO 10004:2019. p. 79-80. Disponible en: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0054834>

ICONTEC. Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. p.1. Disponible en: <https://icontec.isolutions.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10002:ed-3:v1:es>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Directiva ministerial No. 8. 2008. Disponible en https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157661_archivo_pdf.unknown

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Guía para el mejoramiento institucional No. 34. Disponible en https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-177745.html?_noredirect=1

MUÑOZ CANTERO, Jesús Miguel y LOZADA PUENTE, Luisa. Implicaciones de la actitud docente en la calidad de vida del alumnado con alteraciones del desarrollo intelectual. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/325487899_IMPLICACIONES_DE_LA_ACTITUD_DOCENTE_EN_LA_CALIDAD_DE_VIDA_DEL_ALUMNADO_CON_ALTERACIONES_DEL_DESARROLLO_INTELLECTUAL

PARRA SANDOVAL, Rodrigo. La calidad de la Educación: Universidad y Cultura popular. p. 59 y 60. Disponible en: 186.113.12.182/catalogo//dlfile.php?id=19140

PEÑA ESCOBAR, Stefanía, RAMÍREZ REYES, Gloria S y OSORIO GÓMEZ, Juan C. Evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámicas de sistemas. Disponible en www.scielo.org.co/pdf/rium/v14n26/v14n26a07.pdf

REYES SÁNCHEZ, Óscar, REYES PAZOS, Marcela, RODRÍGUEZ DÍAZ, Prudencio. Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario. Perceptions of teacher about the quality of educational service. 2012. Disponible en <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3345/3957>

SÁNCHEZ BUITRAGO, Jorge Oswaldo. La resignificación: un método para transformar las prácticas de gestión en las instituciones educativas. 2009. Disponible en <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/98>

SCHEAFFER, Richard L., MENDENHALL, William y OTT, Liman. Elementos de muestreo. p. 23. Disponible en https://issuu.com/hectorm.delossantos-posadas/docs/elementos_de_muestreo_-_schaffer_et

TAPIERO VÁSQUEZ, Elías y LÓPEZ DE PARRA, Lillyam. Gestión escolar inteligente. Florencia. Universidad de la Amazonía. Disponible en: https://www.researchgate.net/.../320374953_Gestion_escolar_inteligente_Instituciones_e..

ANEXOS

[Anexo A. Diagnóstico de la metodología aplicada en la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús para la retroalimentación del cliente y demás partes interesadas](#)

[Anexo B. Formulación de preguntas de encuestas.](#)

[Anexo C. Procedimiento para el tratamiento de las quejas](#)

[Anexo D. Procedimiento para la evaluación de la percepción del cliente y demás partes interesadas](#)

[Anexo E. Formato para el registro del tratamiento de quejas](#)

[Anexo F. Formato para la tabulación de datos de encuestas](#)

[Anexo G. Formato de plan de acción](#)